



Información sobre fundamentos de Salesforce

Guía del usuario, Winter '17



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

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

CONTENIDO

Fundamentos de Salesforce	1
¿Qué es Salesforce?	2
Empezar a trabajar como nuevo usuario	27
Prepararse para su forma de trabajar	36
Trabajo en dispositivos móviles	75
Gestionar relaciones y datos con registros	107
Buscar información con Búsqueda	166
Ejecución de un reporte	191
Su acceso a registros, campos y elementos de la IU	199
Índice	202

Fundamentos de Salesforce

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

[¿Qué es Salesforce?](#)

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

[Empezar a trabajar como nuevo usuario](#)

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

[Prepararse para su forma de trabajar](#)

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

[Trabajo en dispositivos móviles](#)

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

[Gestionar relaciones y datos con registros](#)

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

[Buscar información con Búsqueda](#)

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

[Ejecución de un reporte](#)

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

[Su acceso a registros, campos y elementos de la IU](#)

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

¿Qué es Salesforce?

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

Salesforce incluye los siguientes productos y servicios.

Aplicaciones de Salesforce

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

Plataforma Force.com

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

AppExchange

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

Comunidad de salesforce.com

Salesforce proporciona capacitación, asistencia, asesoría, eventos, mejores prácticas y foros de debate para que alcance el éxito. Visite la [Comunidad de salesforce.com](#).

Términos y conceptos clave

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

Ediciones de Salesforce

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

Otras ediciones de Salesforce

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

[Lista de funcionalidades de Database.com](#)

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

[Navegadores compatibles](#)

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

[Hojas de sugerencias y guías de implementación](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Términos y conceptos clave

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

Conceptos

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

Términos

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

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

Ediciones de Salesforce

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

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

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

Professional Edition

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

Enterprise Edition

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

Unlimited Edition

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Developer Edition

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

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

Si desea un gráfico comparativo de ediciones y sus funciones, consulte la [página de ediciones y precios de Salesforce](#).

CONSULTE TAMBÉN

[Comparación de productos móviles de Salesforce](#)

Otras ediciones de Salesforce

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

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

Contact Manager Edition

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

Group Edition

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

Personal Edition

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

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

Performance Edition

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

EDICIONES

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

Database.com

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Ediciones de Salesforce](#)

Lista de funcionalidades de Database.com

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

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

Administración

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

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

API

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en:
Database.com Edition

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

Gestión del ciclo de vida de aplicaciones

- Conjuntos de cambios

Chatter

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

Contenido

Configuración personalizada

Dominios de cliente

Datos

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

Generador de aplicaciones declarativas y esquema personalizado

Campos y objetos personalizados

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

Herramientas de desarrollador

- IDE de Force.com

Divisiones

Interfaz de usuario de perfil mejorado

- La activación

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

Accesibilidad de campos (para objetos personalizados)**Matriz de dependencia de campo****Fileforce****Localización y globalización**

- Varias divisas
- Zonas horarias

Mi información personal

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

Offline

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

Conjuntos de permisos

- Capacidad de buscar permisos
- Visualización, modificación y creación

Vistas de listas de perfil

- Creación
- Modificación

Restricción de inicios de sesión

- Horas e intervalos IP en perfiles

Sandbox

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

Búsqueda

- Etiquetas personales
- Etiquetas públicas

Seguridad

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

Inicio de sesión único**Colaboración**

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

Temas

- Desencadenadores para Topic y TopicAssignment

Configuración del usuario

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

Usuarios

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

Visualización de la lista relacionada de grupo público**Exportación semanal****Flujo de trabajo**

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

- Reglas de flujo de trabajo

Navegadores compatibles

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

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

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

Navegadores compatibles con Lightning Experience

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

Obtención de complementos para visualización de documentación y cursos de capacitación online

Descargue los complementos que necesite para visualizar la documentación PDF de Salesforce y los cursos de capacitación online.

Generalidades acerca de los accesos directos del teclado

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

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

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

Configuración de Internet Explorer

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

Configuración de Firefox

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

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

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

 **Nota:** No se admite el uso de Salesforce Classic en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce1 cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce1, consulte los [Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#) en la página 84.

Microsoft Edge

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

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

EDICIONES

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

Microsoft Internet Explorer versiones 9, 10 y 11

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

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

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte [Configuración de Internet Explorer](#) en la página 15.



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

Mozilla Firefox, versión estable más reciente

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

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

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte [Configuración de Firefox](#) en la página 16.

Google Chrome, versión estable más reciente

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

Chrome no es compatible con:

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

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

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

Safari no es compatible para:

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

Navegadores compatibles con Wave Analytics

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

Recomendaciones y requisitos para todos los navegadores

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

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

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

Navegadores compatibles con Lightning Experience

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

 **Nota:** No puede acceder a Lightning Experience en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce1 cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce1, consulte los [Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#) en la página 84.

Microsoft Edge

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

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

Microsoft Internet Explorer versión 11

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

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

EDICIONES

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

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

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

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

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

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte [Configuración de Internet Explorer](#) en la página 15.

Mozilla® Firefox®, versión estable más reciente

Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente de Firefox y que sea compatible. Para obtener recomendaciones de configuración, consulte [Configuración de Firefox](#) en la página 16.

Google Chrome™, versión estable más reciente

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



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

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

No hay recomendaciones de configuración para Safari.

Safari no es compatible para:

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

Navegadores compatibles con Wave Analytics

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

Recomendaciones y requisitos para todos los navegadores

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

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

Obtención de complementos para visualización de documentación y cursos de capacitación online

Descargue los complementos que necesite para visualizar la documentación PDF de Salesforce y los cursos de capacitación online.

- Adobe Reader:** para ver la documentación en PDF. Para descargar una copia gratuita, vaya a la [página de descarga de Adobe Reader](#).
- Macromedia Flash Player:** Para realizar cursos de capacitación online. Para descargar una copia gratuita, vaya a la [página de descarga de Adobe Flash Player](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Generalidades acerca de los accesos directos del teclado

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

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

- Pulse ALT y cualquier número entre 0 y 9 para resaltar los elementos de la lista Elementos recientes de la barra lateral. Por ejemplo, pulse ALT+1 para resaltar el primer elemento de la lista, ALT+2 para resaltar el segundo, y así sucesivamente. Al pulsar ALT+0 se resalta el décimo elemento de la lista.
- Nota:** Si utiliza Mozilla® Firefox®, pulse MAYÚS+ALT y un número para visualizar automáticamente el elemento resaltado. Si utiliza Mozilla Firefox en un Mac, pulse CTRL y un número. Si utiliza Microsoft® Internet Explorer®, pulse ALT y un número y, a continuación, Intro para ver el elemento resaltado.
- Si la organización ha activado la barra lateral contraíble, pulse ALT+S para abrir o cerrar la barra lateral. Si abre la barra lateral mediante ALT+S, el cursor se coloca automáticamente en el cuadro Buscar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience

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

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

Configuración de Internet Explorer

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

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

Ficha General

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

Ficha Seguridad

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

Ficha Privacidad

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

Ficha Opciones avanzadas

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Navegadores compatibles](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Configuración de Firefox

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

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

Configuración necesaria

Asegúrese de que Firefox puede aceptar cookies.

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

Configuración avanzada

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

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

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



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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones



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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Navegadores compatibles](#)

Hojas de sugerencias y guías de implementación

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



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

- [Para todos los usuarios](#)
- [Para profesionales de ventas](#)

[Videos de demostración](#)

[Trabajar más rápido con presentaciones](#)

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Videos de demostración](#)

Para todos los usuarios

Estos documentos son para todos los usuarios de Salesforce.

- [Cómo obtener el éxito con Salesforce](#)
- [Sugerencias para el uso de entregas de contenido](#)
- [Preguntas más frecuentes de Chatter Plus](#)

Para profesionales de ventas

Los siguientes documentos son aplicables a los profesionales de ventas:

Gestión de territorio de compañía

- [Guía para la implementación de la gestión de territorios de compañía](#)

Gestión de cuentas

- [Plantillas de combinación de correo de muestra](#) (archivo zip)

Videos de demostración

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

- [Configuración de Salesforce](#)
- [Configuración del usuario](#)
- [Funcionalidad general de Salesforce](#)
- [Comunidad](#)
- [Ventas](#)
- [Servicio](#)
- [Plataforma y aplicaciones](#)

Configuración de Salesforce

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

Configuración del usuario

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

Funcionalidad general de Salesforce

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

Comunidad

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

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

Ventas

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

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

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

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

Servicio

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

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

Plataforma y aplicaciones (General)

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

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

Campos personalizados

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

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

Fórmulas

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Hojas de sugerencias y guías de implementación](#)

Trabajar más rápido con presentaciones

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

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

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



Nota: Tenga en cuenta que las presentaciones le guían en su propia cuenta de Salesforce en vez de en un entorno de demostración.

De esta manera, está realizando cambios reales en los datos de su organización mientras sigue los pasos. Si está preocupado sobre realizar estos cambios, siga la presentación en una cuenta de sandbox u otro entorno de prueba primero.

EDICIONES

Disponible en: todas las ediciones

Empezar a trabajar como nuevo usuario

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

1. Iniciar sesión por primera vez

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

2. Cómo moverse en Salesforce

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

3. Configurar su perfil de Chatter

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

4. Personalizar su experiencia de Salesforce

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

5. Conocer su administrador de Salesforce

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

6. ¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

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

7. Sugerencias para nuevos usuarios

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

Todas las ediciones; Chatter

disponible en: **Group**

Edition, Professional

Edition, Enterprise Edition,

Performance Edition,

Unlimited Edition, Contact

Manager Edition y

Developer Edition

Iniciar sesión por primera vez

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

A continuación le indicamos cómo iniciar sesión por primera vez.

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBÍEN

[Solución de problemas de inicio de sesión](#)

[Verificar su identidad](#)

Cómo moverse en Salesforce

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

[Concepto de cómo organiza Salesforce su información](#)

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

[Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic](#)

[Abrir una aplicación diferente](#)

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

[Buscar Configuración](#)

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

Concepto de cómo organiza Salesforce su información

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

Existen dos tipos de objetos de Salesforce.

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic](#)

Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

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

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

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

Abrir una aplicación diferente

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

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

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

[Abrir una aplicación de Salesforce diferente en Salesforce Classic](#)

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

[Abrir una aplicación desde el iniciador de aplicación en Salesforce Classic](#)

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

[Abrir una aplicación diferente en Lightning Experience](#)

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

Abrir una aplicación de Salesforce diferente en Salesforce Classic

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



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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar una aplicación:

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

Abrir una aplicación desde el iniciador de aplicación en Salesforce Classic

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

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el Iniciador de aplicación:

- "Usar funciones de identidad"

Abrir una aplicación diferente en Lightning Experience

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

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

Para abrir una aplicación, tiene 2 opciones.

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

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

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar una aplicación:

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

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

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

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

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

Buscar Configuración

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

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

1. Mire la parte superior de cualquier página de Salesforce.

- Si está utilizando Lightning Experience, haga clic en  y, a continuación, seleccione **Página de inicio de configuración**.
- Si está utilizando Salesforce Classic y ve **Configuración** en el encabezado de la interfaz de usuario, haga clic en ella.
- Si está utilizando Salesforce Classic y no ve **Configuración** en el encabezado, haga clic en su nombre y seleccione **Configuración**.

2. Ingrese el nombre de la página que desea en el cuadro **Búsqueda rápida**, luego seleccione la página apropiada desde el menú.

-  **Sugerencia:** Ingrese los primeros caracteres del nombre de una página en el cuadro **Búsqueda rápida**. A medida que escribe, las páginas coincidentes con sus términos de búsqueda aparecen en el menú. Por ejemplo, para buscar la página Configuración de idioma, ingrese *idi*o en el cuadro **Búsqueda rápida** y a continuación seleccione **Configuración de idioma**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Buscar su configuración personal en Salesforce Classic](#)

Configurar su perfil de Chatter

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

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

 **Nota:** Si su organización no utiliza Chatter, puede [agregar y modificar información personal](#).

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

-  **Sugerencia:** Utilice una fotografía y no un grupo de personas o una mascota. Chatter es una herramienta de negocio, por lo tanto elija una fotografía que no le importa mostrar a su jefe o director ejecutivo.

3. Para actualizar su información de contacto, haga clic en la  bajo su foto de perfil. En el cuadro **Modificar perfil**, complete los campos en la ficha Contacto y la ficha Acerca de.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Sugerencia: Complete su perfil con detalles acerca del departamento en que trabaja, su experiencia pasada o proyectos en los que está trabajando actualmente.

4. Haga clic en **Guardar todo**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Modificar su información personal](#)

Personalizar su experiencia de Salesforce

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

[Acceder a su configuración personal en Lightning Experience](#)

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

[Buscar su configuración personal en Salesforce Classic](#)

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

Acceder a su configuración personal en Lightning Experience

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

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

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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



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



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

Buscar su configuración personal en Salesforce Classic

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

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

Dependiendo de la configuración de la interfaz de usuario de su organización, debe ver **Configuración** o **Mi configuración** en el menú.

2. Desde el menú bajo su nombre, haga clic en **Configuración** o **Mi configuración**.

3. Realice una de las siguientes acciones:

- Si ha hecho clic en **Configuración**, mire en el lado izquierdo de la página y haga clic en un elemento de menú para mostrar su menú secundario, luego haga clic en el elemento que desee.
- Si ha hecho clic en **Mi configuración**, mire en el lado izquierdo de la página y haga clic en un elemento de menú en Mi configuración para mostrar su menú secundario, luego haga clic en el elemento que desee.

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Buscar Configuración](#)

Conocer su administrador de Salesforce

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

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

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

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

- Buscar o utilizar un objeto, campo o función de las que escuchó hablar durante la capacitación.
- Crear un flujo de trabajo personalizado para saber cuándo se cierra un caso.
- Crear un proceso de aprobación personalizado para cerrar los gastos de los empleados.
- Crear un reporte personalizado para su zona de ventas.
- Proporcionarle un permiso de usuario que no forma parte de su perfil de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Responder a preguntas acerca de su propio acceso o el de otros a los registros.
- Tratar aquellos malditos mensajes de error que le indican que debe hacer contacto con su administrador para obtener ayuda o información adicional.

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

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Por qué no puedo ver algunas funciones?](#)

[Conceder acceso de inicio de sesión](#)

¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

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

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

- Es posible que tenga que ajustar las vistas de su página personalizada o instalar aplicaciones externas para activar la función.
- Su configuración de acceso y permisos para algunas funciones está limitada.
- Su compañía ha personalizado Salesforce por lo que algunos campos y objetos estándar tienen diferentes nombres o ha creado sus propios campos y objetos personalizados.
- La función que está buscando no se ofrece en la edición de Salesforce o la experiencia de Salesforce utilizada por su compañía.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: Todas las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

[Conocer su administrador de Salesforce](#)

Sugerencias para nuevos usuarios

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

Los nuevos usuarios deben tener en cuenta estas sugerencias:

- Cuando hace clic en un objeto para buscar sus datos, no ve una lista completa de sus registros existentes; Salesforce los mantiene fuera de la vista hasta que los recupere manualmente en caso de que desee elegir un subconjunto de la lista completa. Seleccione una opción en *Ver* y haga clic en **Ir**.
- Las *listas relacionadas* son vínculos que aparecen en la parte inferior de las páginas de objeto. Las listas relacionadas proporcionan un acceso rápido a otros objetos relacionados que desee visitar después. Esta función es muy útil porque le proporciona un acceso rápido a información que necesitará más adelante. Significa menos navegación y puede acelerar su flujo de trabajo. Salesforce entrega la aplicación con algunas listas relacionadas estándar, pero los administradores también pueden personalizar algunos elementos de lista relacionada.
- Si lee o escucha algo acerca de una función que no ve en su propia interfaz, no se preocupe. Su administrador puede personalizarla para satisfacer las necesidades de su organización. Si su administrador no ha activado la ayuda para la personalización, haga contacto con él.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: todas las ediciones

- Nuestros materiales de ayuda y capacitación pueden mencionar una función que su compañía no ha activado o que su perfil de permisos no le permite ver. Si cree que esta función debe estar en su interfaz o puede ayudarle en su trabajo, haga contacto con el administrador de Salesforce de su compañía. ¿No está seguro de quién es? Hable con la persona de su compañía que le presentó Salesforce.
- ¡Guarde su trabajo! Es fácil emplear mucho tiempo actualizando los campos de un registro y luego navegar fuera de esa pantalla sin guardar. Acostúmbrase a buscar el botón Guardar antes de hacer clic para salir a través de otro elemento de página.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Por qué no puedo ver algunas funciones?](#)

[Conocer su administrador de Salesforce](#)

Prepararse para su forma de trabajar

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

[Verificar su identidad](#)

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

[Modificar su información personal](#)

[Cambie la contraseña](#)

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

[Cambiar su pregunta de seguridad](#)

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

[Modificar el idioma y configuración regional](#)

[Modificar su configuración de email](#)

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

[Establecer las preferencias del tipo de registro](#)

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

[Actualizar su información de contacto](#)

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

Agregar fichas para elementos utilizados con frecuencia

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

Personalizar su pantalla

Puede personalizar el formato de Salesforce mediante la configuración personal.

Fichas de Salesforce disponibles

Estándares de accesibilidad

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

Preguntas frecuentes sobre visualización y presentación

Páginas de Salesforce

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

La ficha Inicio

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

Solución de problemas de inicio de sesión

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

Verificar su identidad

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

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

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

Aplicación móvil Salesforce Authenticator

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

Llave de seguridad U2F

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

Aplicación de generador de contraseña simultánea

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Mensaje de texto SMS

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

Email

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

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

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

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

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

[Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad](#)

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

[Verificar su identidad con un código temporal](#)

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

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

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

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

1. Descargue e instale la versión 2 o posterior de la aplicación Salesforce Authenticator para el tipo de dispositivo móvil que utilice. Para dispositivos iPhone, obtenga la aplicación desde [App Store](#). Para dispositivos Android, obtenga la aplicación desde [Google Play](#). Si anteriormente instaló la versión 1 de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, puede actualizar la aplicación a la versión 2 a través de App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un > en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Si tiene una cuenta de solo código para el nombre de usuario que utilizó para el inicio de sesión de su cuenta en Salesforce, deslice a la izquierda en la aplicación para eliminar el nombre de usuario antes de continuar. En los siguientes pasos conectará la cuenta para ese nombre de usuario de nuevo. La nueva cuenta conectada le ofrece funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.
2. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Conectar**.
4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil. Si está abriendo la aplicación por primera vez, verá una visita guiada por las funciones de la aplicación. Realice la visita o vaya directamente a agregar su cuenta de Salesforce a la aplicación.
6. En la aplicación, toque + para agregar su cuenta. La aplicación genera una frase exclusiva de dos palabras.
7. Vuelva a su navegador, ingrese la frase en el campo *Frase de dos palabras*.
8. Haga clic en **Conectar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Si conectó anteriormente una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación para su cuenta, a veces aparece una alerta. La conexión de la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator invalida los códigos de su aplicación anterior. Cuando necesite un código de verificación, obténgalo desde Salesforce Authenticator a partir de ahora.

9. En la aplicación Salesforce Authenticator de su dispositivo móvil verá los detalles sobre la cuenta que está conectando. Toque **Conectar** en la aplicación para completar la conexión de la cuenta.

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Verificar su identidad](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

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

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

1. Descargue la aplicación de autenticación compatible con el tipo de su dispositivo. Puede utilizar cualquier aplicación de autenticación que admita el algoritmo de contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP) ([IETF RFC 6238](#)), como [Autenticador de Salesforce para iOS](#), [Autenticador de Salesforce para Android](#) o Autenticador de Google.
2. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea** y haga clic en **Conectar**.
4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Utilizando la aplicación de autenticación en su dispositivo móvil, escanee el código QR.
De otro modo, puede hacer clic en **No puede escanear el código QR** en su navegador. El navegador muestra una clave de seguridad. En la aplicación de autenticación, ingrese su nombre de usuario y la clave mostrada.
6. En Salesforce, ingrese el código generado por la aplicación de autenticación en el campo **Código de verificación**.
La aplicación del autenticador genera un nuevo código de verificación de forma periódica. Ingrese el código actual.
7. Haga clic en **Conectar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Verificar su identidad](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Verificar su identidad con un código temporal

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

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

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

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

Su administrador establece el periodo de validez del código. Puede utilizar el código múltiples veces hasta que caduque. Recibirá una notificación por email siempre que su administrador genere un código temporal para usted.

2. Ingrese el código temporal cuando se le solicite en la pantalla de verificación de identidad.

3. Si no necesita más el código y aún es válido, haga caducar el código.

- a. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
 - b. Encuentre **Código de verificación temporal** y haga clic en **Caducar ahora**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Verificar su identidad](#)

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

[Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Modificar su información personal

1. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Para realizar cambios, haga clic en **Modificar**. Si cambia la dirección de email, recibirá un mensaje de confirmación a la nueva dirección. Haga clic en el vínculo del mensaje para que la nueva dirección de email entre en vigor. Este proceso garantiza la seguridad del sistema.
3. Guarde sus cambios.

CONSUTE TAMBIÉN

- [Cambie la contraseña](#)
[Configurar su perfil de Chatter](#)
[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Cambie la contraseña

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

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



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

1. Desde su configuración personal, ingrese *Contraseña* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar mi contraseña**.
2. Ingrese la información de contraseña solicitada.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSUTE TAMBIÉN

- [Restablecer su contraseña olvidada](#)
[Restablecer su token de seguridad](#)
[Verificar su identidad](#)
[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Cambiar su pregunta de seguridad

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

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

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Modificar el idioma y configuración regional

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Modificar su configuración de email

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

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



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

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce ClassicLightning Experience

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

Establecer las preferencias del tipo de registro

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

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

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

3. Haga clic en **Guardar**.



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

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

Si su organización utiliza cuentas personales, tenga en cuenta que, si selecciona la casilla **Cuenta** en esta página, realizará una selección de tipo de registro predeterminado para todos los tipos de cuentas. No es posible definir selecciones de tipo de registro predeterminados distintos para cuentas de negocio y cuentas personales. Si trabaja con tipos y cuentas, deje el cuadro en blanco.

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Actualizar su información de contacto

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

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

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

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

[Cambiar su foto de perfil o de grupo](#)

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

[Seguir personas](#)

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

[Seguir registros](#)

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

[Unirse o dejar grupos](#)

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

[Buscar en sus noticias en tiempo real](#)

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambiar su foto de perfil o de grupo](#)

Cambiar su foto de perfil o de grupo

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

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

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

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

5. Guarde sus cambios.

Seguir personas

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

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Seguir registros](#)

Seguir registros

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

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un registro:

- "Leer" en el registro

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

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

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

- [Seguir personas](#)
- [Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Unirse o dejar grupos

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Buscar en sus noticias en tiempo real

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

[Buscar sus noticias en tiempo real en Lightning Experience](#)

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

[Buscar sus noticias en tiempo real en Salesforce Classic](#)

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

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Buscar sus noticias en tiempo real en Lightning Experience

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

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

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience

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

Buscar sus noticias en tiempo real en Salesforce Classic

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

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

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

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



Ejemplo:

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic

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

Agregar fichas para elementos utilizados con frecuencia

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Fichas de Salesforce disponibles](#)

Personalizar su pantalla

Puede personalizar el formato de Salesforce mediante la configuración personal.

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

[Personalizar sus fichas](#)

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

[Personalizar sus páginas](#)

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Personalizar sus fichas

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

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

 **Nota:** La primera ficha que aparece cuando selecciona una aplicación puede cambiar si su administrador cambia la ficha de inicio predeterminada de la aplicación.

3. Si lo desea, agregue cada una de las fichas que desea mostrar y varíe el orden de presentación de las fichas seleccionadas.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar sus páginas](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Personalizar sus páginas

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

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

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

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

- Para agregar o quitar listas relacionadas, seleccione una lista relacionada y haga clic en la flecha **Agregar** o en la flecha **Quitar**.
-  **Nota:** Este ajuste puede variar si el administrador cambia el formato de una ficha concreta.
- Para cambiar el orden de las listas relacionadas, seleccione el título de una lista relacionada en el cuadro Lista seleccionada y haga clic en la flecha **Subir** o en la flecha **Bajar**.

2. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBÍEN

[Personalizar sus fichas](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Fichas de Salesforce disponibles

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

Con esta página, puede:

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Agregar fichas para elementos utilizados con frecuencia](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Estándares de accesibilidad

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

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

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

Requisitos generales de accesibilidad

Tenga en cuenta los siguientes requisitos cuando utilice Salesforce:

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

Navegadores recomendados

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

Contacto con Salesforce respecto a problemas de accesibilidad

Para acceder a la documentación, al servicio de atención al cliente o a la base de datos de conocimientos, haga clic en el vínculo [Ayuda y capacitación](#) en la parte superior de cualquier página.

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

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

Modo de accesibilidad

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

Activación del modo de accesibilidad

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce

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

Modo de accesibilidad

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Funciones del modo de accesibilidad que mejoran la facilidad de uso

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

Funciones de calendario desactivadas

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



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

Funciones desactivadas de tablero y reporte

- Modificación de arrastrar y colocar en el generador de tableros
- Creación y modificación de reportes en el generador de reportes



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

- Arrastre y coloque para mover reportes y tableros entre carpetas

Funciones desactivadas de la vista de lista

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

Otras funciones desactivadas

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



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

Activación del modo de accesibilidad

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce

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

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

- [Usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado](#)
- [Usuarios de lectores de pantalla](#)
- [Usuarios sordos o con problemas de audición](#)
- [Usuarios de colores específicos](#)
- [Usuarios con problemas de visión que necesitan aumento](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBÉN

[Activación del modo de accesibilidad](#)

Usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado

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

- El modo de accesibilidad le ayuda a trabajar de manera más eficiente con Salesforce, especialmente con reportes, tableros y vistas de lista. Consulte [Modo de accesibilidad](#) en la página 52 para obtener más información.
- Las áreas seleccionadas en la pantalla incluyen áreas resaltadas para darle una indicación visual en pantalla de la zona enfocada.
- Estos elementos se identifican en nuestra marca de página para ayudarle a interactuar con ellos.
 - Los encabezados se marcan como encabezados, en lugar de elementos de leyenda y conjuntos de campos para agrupar controles de formulario.
 - El encabezado principal de la página (normalmente al principio del área de contenido principal) es un encabezado de nivel 1. Los usuarios pueden cambiar a este encabezado con la tecla de acceso directo.
 - Las tablas de datos tienen marcas de tablas de datos (excepto las vistas de lista mejoradas en el modo estándar únicamente) para ayudar en la identificación de los encabezados de cada celda.
 - Las listas proporcionadas en el área de contenido principal se marcan como listas.
- Existe un vínculo de omisión disponible (el primer vínculo accesible mediante el teclado de cada página) que permite cambiar al inicio del área de contenido principal. Este vínculo suele omitir los menús de navegación anteriores al área de contenido principal, reduciendo en gran medida el número necesario de tabulaciones para llegar al área de contenido principal de la página.
- El enfoque del teclado se encuentra dentro de los cuadros de diálogo cuando estos se abren y permanece allí hasta que se cierran.
- En las páginas de modificación, el teclado activa de forma predeterminada el primer campo de la página en que se pueda realizar una modificación. Al crear o modificar una tarea o evento, el teclado activa de forma predeterminada en primer lugar el campo Asunto, sea cual sea su ubicación en la página.
- Los botones, vínculos y campos que no estén activos se etiquetan con un atributo de desactivado. Por ejemplo, al utilizar un asistente con varios pasos, algunos botones pueden estar desactivados hasta que seleccione una opción concreta.

Usuarios de lectores de pantalla

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

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

- El modo de accesibilidad le ayuda a trabajar de manera más eficiente con Salesforce, especialmente con reportes, tableros y vistas de lista. Consulte [Modo de accesibilidad](#) en la página 52 para obtener más información.
- Las imágenes importantes tienen textos alternativos equivalentes al propósito de la imagen; las imágenes no importantes tienen textos vacíos equivalentes o se implementan mediante CSS. Las imágenes que muestran información detallada también son vínculos a los datos de origen. Por ejemplo, los tableros contienen gráficos que, por naturaleza, son de carácter visual. Para acceder a los datos del reporte utilizado para generar el gráfico, basta con seleccionar el componente del tablero.



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

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

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

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

Usuarios sordos o con problemas de audición

Salesforce ofrece demostraciones de video alojadas en YouTube. Para ver capturas sincronizadas de videos, haga clic en [Ver en YouTube](#) en la esquina inferior derecha de los videos integrados.

Usuarios de colores específicos

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

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

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

Además:

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



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

Usuarios con problemas de visión que necesitan aumento

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

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

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

Preguntas frecuentes sobre visualización y presentación

[¿Qué idiomas admite Salesforce?](#)

[¿Por qué no puedo ver algunos botones y vínculos?](#)

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

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

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

¿Qué idiomas admite Salesforce?

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

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

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

Idiomas con compatibilidad completa

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

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

Nota:

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

Idiomas del usuario final

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

Los idiomas de usuario final incluyen:

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

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

- Live Agent
- Casos
- Cuentas

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

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

- Generador de reportes
- Generación de archivos PDF de presupuestos
- Pronóstico de venta personalizable
- Emails
- Salesforce Knowledge
- Fuentes
- Comunidades

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

Idiomas de plataforma únicamente

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

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

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

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

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

Los siguientes idiomas únicamente de plataforma son actualmente compatibles.

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

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

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

¿Por qué no puedo ver algunos botones y vínculos?

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

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

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

Para comprobar su configuración de ventanas emergentes:

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

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

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

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

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

Páginas de Salesforce

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

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

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

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

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

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

The screenshot shows a Salesforce Account page for 'Salesforce.com, Inc.' with the following numbered callouts:

- Followers count (5k Employees) and a 'Followers' link.
- Recent items feed with a 'Post' button.
- Recycle Bin link.
- Address Information section (Billing and Shipping addresses).
- System Information section (Created and Last Modified by).
- Related list for 'Contacts' showing three entries: Sean Alpert, David Austin, and Mike Booth, each with an 'Edit' or 'Delete' link.

Concepto de la barra lateral de Salesforce

Visualización y ocultación de la barra lateral contraíble

Trabajo con elementos relacionados directamente del registro visualizado

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

Trabajo con listas mejoradas

Navegación por listas largas

Modificación de la división de trabajo

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Etiquetas en registros](#)

[Concepto de la barra lateral de Salesforce](#)

[Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic](#)

[La ficha Inicio](#)

Concepto de la barra lateral de Salesforce

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

- Búsqueda
Utilice el cuadro de búsqueda del encabezado si no tiene búsqueda de barra lateral.
- El vínculo [Etiquetas](#) y la lista desplegable Etiquetas recientes
- La lista desplegable [Divisiones](#)
- lista desplegable [Crear nuevo](#)
- Un acceso directo Calendario a su última vista de calendario utilizada
- La lista [Elementos recientes](#)
- [Mensajes y alertas](#)
- [Vínculos personalizados](#)
- Un acceso directo a la [papelera](#):

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Visualización y ocultación de la barra lateral contraíble

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



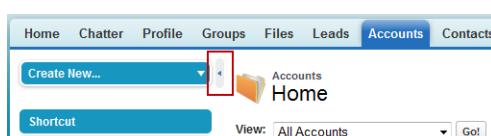
Nota: Los usuarios del centro de llamadas no ven las llamadas entrantes si contraen la barra lateral.

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Trabajo con elementos relacionados directamente del registro visualizado

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

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

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

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

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

The screenshot shows a Lead detail page for 'Denise Arlen'. At the top, there are tabs for Leads, Accounts, Contacts, Opportunities, Reports, Dashboards, Products, and a plus sign. Below the tabs, there is a photo of Denise Arlen, her name, and social sharing icons. A red box labeled '3' points to the 'Customize Page' and 'Printable View' links. Below this, a red box labeled '2' points to a horizontal bar with links: 'Approval History [0]', 'Open Activities [0]', 'Activity History [0]', 'HTML Email Status [0]', and 'Campaign History [0]'. A red box labeled '1' points to the 'Approval History' section, which is currently empty. The 'Open Activities' and 'Activity History' sections are also empty. The 'Lead Detail' section shows basic information: Lead Owner (Norah Logan), Name (Denise Arlen), Company (GrowthCo, Inc.), Title (Buyer), Lead Status (Open), Phone (+1.415.901.7000), Email (darlen@growthco.com), and Rating.

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

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

Trabajo con listas mejoradas

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

Las listas mejoradas le permiten:

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

La preferencia modificada del número de registros que se muestran por página se aplica a todas las listas en todas las aplicaciones de Salesforce y no sólo en la que se muestra en ese momento. Además, si cambia su preferencia a 200, un mensaje le advertirá de una posible reducción del desempeño.

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la modificación en línea en una lista mejorada:

- "Modificación masiva desde listas"

Navegación por listas largas

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

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable **Ver** y haga clic en **Modificar**.
- En la parte superior de una lista, haga clic en una letra para mostrar elementos que se correspondan con dicha letra o haga clic en **Otro** para mostrar elementos cuyos nombres comiencen por números o símbolos. Haga clic en **Todos** para visualizar todos los elementos que coincidan con los criterios de la vista actual.
- Para ordenar los elementos de la vista de lista según los datos de una columna específica, haga clic en el encabezado de dicha columna. Esto ordenará los datos de texto alfabéticamente y los datos numéricos en orden ascendente. Las fechas se ordenarán con la fecha más reciente en primer lugar. Para invertir el orden, haga clic en el encabezado de la columna por segunda vez.



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

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

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

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

Modificación de la división de trabajo

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La ficha Inicio

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

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

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

[Cambio de su tablero de ficha Inicio](#)

[Uso de tareas y calendario en la página de inicio](#)

[Visualización de vínculos personalizados en la ficha Inicio](#)

[Visualización de mensajes y alertas](#)

[Gráfico de desempeño](#)

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

[El Asistente](#)

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic](#)

Cambio de su tablero de ficha Inicio

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Uso de tareas y calendario en la página de inicio

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

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

En la sección Mis tareas, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para crear una tarea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

En la sección Calendario podrá:

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

Visualización de vínculos personalizados en la ficha Inicio

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Visualización de mensajes y alertas

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Gráfico de desempeño

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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



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

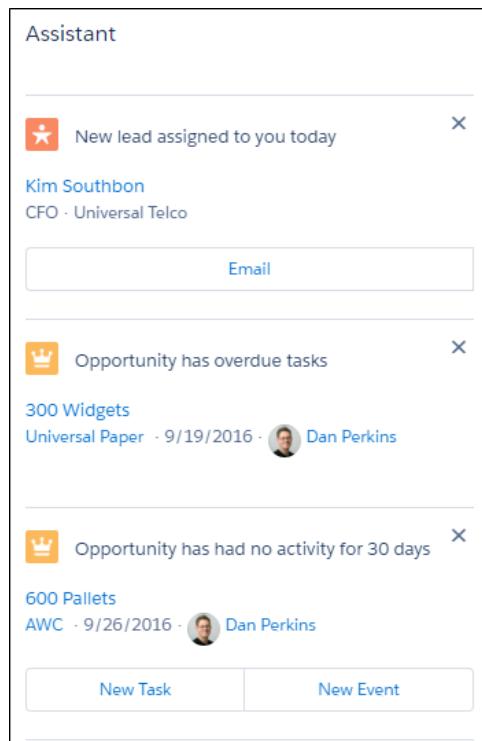
CONSUTE TAMBIÉN

[El Asistente](#)

El Asistente

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

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



EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Las siguientes actualizaciones aparecen en el Asistente:

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

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



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

CONSULTE TAMBIÉN

[Gráfico de desempeño](#)

Solución de problemas de inicio de sesión

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

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

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

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

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

[Restablecer su token de seguridad](#)

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

[Conceder acceso de inicio de sesión](#)

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

[Restablecer su contraseña olvidada](#)

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Restablecer su token de seguridad

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

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

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

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

Obtener o restablecer su token

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

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

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

Actualizar su token en Salesforce Outlook Edition

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

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

Connect Offline disponible en: Salesforce Classic

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



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

CONSULTE TAMBIÉN

[Buscar su configuración personal en Salesforce Classic](#)

[Solución de problemas cuando falta "Restablecer mi token de seguridad"](#)

Conceder acceso de inicio de sesión

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

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

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

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



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

CONSULTE TAMBIÉN

[Conocer su administrador de Salesforce](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de seguimiento de auditoría de configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Restablecer su contraseña olvidada

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

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

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Verificar su identidad](#)

[Solución de problemas de inicio de sesión](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

Trabajo en dispositivos móviles

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

[Comparación de productos móviles de Salesforce](#)

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

[Aplicación móvil Salesforce1](#)

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

[Salesforce Classic Mobile](#)

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

[Salesforce Authenticator](#)

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

Comparación de productos móviles de Salesforce

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

Producto	Descripción	Ediciones compatibles de Salesforce	Dispositivos móviles compatibles	¿Asistencia offline?
Salesforce1	<p>Acceda y actualice datos de Salesforce desde una interfaz optimizada para navegar y trabajar en su dispositivo móvil de pantalla táctil.</p> <p>Puede ver, modificar y crear registros, gestionar sus actividades, visualizar sus tableros y reportes y utilizar Chatter. Salesforce1 admite muchos objetos estándar y vistas de lista, todos los objetos personalizados de su organización, la integración de otras aplicaciones móviles y muchas de las personalizaciones de Salesforce de su organización, incluidas las fichas y páginas de Visualforce y páginas Lightning).</p>	<p>Gratis para clientes que utilizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Edition Group Edition Professional Edition Enterprise Edition Unlimited Edition Performance Edition Developer Edition Contact Manager Edition 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfonos Android Tablets Android Modelos de iPad Modelos de iPhone Teléfonos Windows 8.1 y Windows 10 (solo aplicación para navegadores móviles) 	<p>Sí, para visualizar datos.</p> <p>Beta: Crear y modificar datos (Salesforce1 para Android, v9.0 o versiones posteriores y Salesforce1 para iOS, v10.0 o versiones posteriores)</p>
SalesforceA	<p>Gestione usuarios y visualice información de las organizaciones de Salesforce desde su smartphone.</p> <p>Desactive o inmovilice usuarios, restablezca contraseñas, desbloquee usuarios, modifique detalles de usuario y asigne conjuntos de permisos.</p> <p>Esta aplicación solo se permite a usuarios que tengan el permiso "Gestionar usuarios".</p>	<p>Gratis para clientes que utilizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Group Edition Professional Edition Enterprise Edition Unlimited Edition Performance Edition Developer Edition Contact Manager Edition 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfonos Android Tablets Android Modelos de iPad Modelos de iPhone iPod Touch 	No
Salesforce Classic Mobile	Puede visualizar sus tableros, ejecutar reportes sencillos, registrar llamadas y emails, realizar un seguimiento de sus actividades y crear, modificar y eliminar registros. La mayoría de objetos Ventas estándar y algunos objetos Servicio están disponibles. Los objetos y configuraciones personalizados también se admiten.	<p>La aplicación requiere licencias móviles y está disponible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Professional Edition Enterprise Edition Unlimited Edition Performance Edition Developer Edition 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfonos Android Tablets Android Modelos de iPhone 	Sí

Producto	Descripción	Ediciones compatibles de Salesforce	Dispositivos móviles compatibles	¿Asistencia offline?
Salesforce Authenticator	Asegure su cuenta empleando su dispositivo móvil para la autenticación de dos factores. Verifique su identidad o bloquee actividad no reconocida con una respuesta de un toque a una notificación distribuida. Si activa los servicios de ubicación para la aplicación, podrá establecer ubicaciones de confianza, como su domicilio u oficina. Si la automatización está disponible, la aplicación puede verificar su identidad automáticamente cuando esté en una ubicación de confianza. Obtenga un código para utilizar como método de verificación de identidad de respaldo.	Gratuito para todos los clientes que utilizan: <ul style="list-style-type: none">Group EditionProfessional EditionEnterprise EditionPerformance EditionUnlimited EditionDeveloper EditionContact Manager Edition	• Teléfonos Android • iPhone 5 o modelos posteriores	Sí, para generar códigos de verificación

CONSULTE TAMBIÉN

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

[Salesforce Classic Mobile](#)

[Ediciones de Salesforce](#)

Aplicación móvil Salesforce1

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

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

[Obtener la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

EDICIONES

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

[Funciones de la aplicación móvil Salesforce1: Elementos disponibles en cada versión](#)

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

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

[¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?](#)

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

[¿Por qué no puedo iniciar sesión en la aplicación móvil Salesforce1?](#)

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

[Buscar ayuda en la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

[Recursos de ayuda de la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

[Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1](#)

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

[Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

[Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1](#)

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Recursos de ayuda de la aplicación móvil Salesforce1](#)

Obtener la aplicación móvil Salesforce1

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

Instalar una aplicación descargable

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

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

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

Acceder a la aplicación para navegador móvil

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

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

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

[¿Por qué no puedo iniciar sesión en la aplicación móvil Salesforce1?](#)

[Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1](#)

EDICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSULTE TAMBÉN

[Recursos de ayuda de la aplicación móvil Salesforce1](#)

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

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

Requisitos de plataforma móvil

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

EDICIONES

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

Requisitos de versión y sistema operativo	Requisitos de navegador móvil*
Android 4.4 o posterior	Google Chrome en Android Navegador de Good en Android

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

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

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

Dispositivos móviles utilizados para pruebas de Salesforce1

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

Plataforma	Teléfonos	Tablets
Android	<ul style="list-style-type: none"> • Google Nexus 5X • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 4 	<ul style="list-style-type: none"> • Samsung Galaxy Note 10.1 • Samsung Tab A 9.7
iOS	<ul style="list-style-type: none"> • iPhone 6S / 6S Plus • iPhone 6 / 6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE 	<ul style="list-style-type: none"> • iPad Pro • iPad Air 2 • iPad Air • iPad Mini 4
Windows (<i>Solo aplicación para navegadores móviles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Nokia 1020 (con Windows 8.1) • Lumia 950 (con Windows 10) 	<ul style="list-style-type: none"> • nd

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

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

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

Ediciones y licencias de Salesforce

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

Edición de Salesforce	
Salesforce1 está disponible en estas ediciones:	Pero no en estas ediciones:
<ul style="list-style-type: none">Personal EditionGroup EditionProfessional EditionEnterprise EditionPerformance EditionUnlimited EditionDeveloper EditionContact Manager Edition	<ul style="list-style-type: none">Database.com Edition
Tipos de licencias de usuario	
Estos tipos de licencia de usuario pueden acceder a Salesforce1. No se requiere una licencia móvil o de Salesforce1 especial.	Estos tipos de licencias de usuario no tienen acceso a la aplicación móvil:
<ul style="list-style-type: none">usuarios de SalesforceUsuarios de la plataforma Salesforce y Force.comUsuarios de Chatter Plus (también conocido como Chatter Only), usuarios de Chatter Free y usuarios externos de Chatter <small>*</small>Usuarios externos de Customer Community, Customer Community Plus y Partner CommunityUsuarios de portal que sean miembros de una comunidad de Salesforce	<ul style="list-style-type: none">Usuarios de portal (a no ser que sean miembros de una comunidad de Salesforce)Usuarios de Database.comUsuarios de Sites y Site.comUsuarios de Data.comUsuarios de Work.com



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

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

Conexión inalámbrica

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1](#)

[Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1](#)

[¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?](#)

¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?

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

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

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

EDICIONES

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

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

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

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

Menú de navegación de Salesforce1

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

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

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

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

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

CONSUTE TAMBIÉN

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

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

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

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

EDICIONES

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

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

- Para conectar la aplicación descargable para iOS con una instancia diferente, utilice [estos pasos](#).
- Para conectar la aplicación descargable para Android con una instancia diferente, utilice [estos pasos](#).

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Obtener la aplicación móvil Salesforce1](#)

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

Buscar ayuda en la aplicación móvil Salesforce1

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

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

Y hay otros muchos recursos que pueden ayudarle a empezar a utilizar Salesforce1. Consulte [Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1](#) en la página 89.

EDICIONES

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

Recursos de ayuda de la aplicación móvil Salesforce1

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

EDICIONES

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

Información general sobre Salesforce1

Guías

Uso de la aplicación Salesforce1 [PDF](#)

Temas de ayuda

Introducción a la aplicación móvil Salesforce1 [HTML](#)

Funciones de la aplicación móvil Salesforce1: Elementos disponibles en cada versión [HTML](#)

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1 [HTML](#)

¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1? [HTML](#)

Obtener la aplicación móvil Salesforce1 [HTML](#)

Qué no está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 [HTML](#)

Ayuda en la aplicación

Para la aplicación descargable Salesforce1 en iPhone [HTML](#)

Para la aplicación descargable Salesforce1 en iPad [HTML](#)

Para la aplicación descargable Salesforce1 en teléfonos Android [HTML](#)

Para la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en celulares

[HTML](#)

Para la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en tablets

[HTML](#)

Videos de Salesforce1

Traslado de sus tareas de la versión de sobremesa a Mobile

[Video](#)

Cuentas y contactos en sus desplazamientos

[Video](#)

Configuración y personalización de Salesforce1

Guías y páginas de trucos

Guía de administración de la aplicación móvil Salesforce1

[PDF](#)

[HTML](#)

Guía de instalación de administración de la aplicación Salesforce1

[HTML](#)

Temas de ayuda

Configurar la aplicación móvil Salesforce1 con el asistente de Salesforce1

[HTML](#)

Poner Salesforce1 al alcance de sus usuarios

[HTML](#)

¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

[HTML](#)

La marca de su organización en la aplicación móvil Salesforce1

[HTML](#)

Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

[HTML](#)

Trabajar sin conexión con la aplicación móvil Salesforce1

[HTML](#)

Desarrollo para Salesforce1

Guías y páginas de trucos

Guía del desarrollador de la aplicación Salesforce1

[PDF](#)

[HTML](#)

Esquemas de URL móvil de Salesforce1 para iOS y Android

[PDF](#)

Guía de seguridad móvil de Salesforce1

[PDF](#)

Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1

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

EDICIONES

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1

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

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

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

EDICIONES

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

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

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

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

EDICIONES

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

Para desactivar la aplicación para navegador móvil en la aplicación:

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

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

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

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Obtener la aplicación móvil Salesforce1](#)

[Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1](#)

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

Salesforce Classic Mobile

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

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

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

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

[Requisitos para utilizar Salesforce Classic Mobile](#)

[Instalación de la aplicación Salesforce Classic Mobile](#)

[Preguntas más frecuentes sobre el uso de Salesforce Classic Mobile](#)

EDICIONES

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

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

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

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

Requisitos para utilizar Salesforce Classic Mobile

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

Notas acerca de dispositivos iOS

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

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

CONSUTE TAMBIÉN

- [Comparación de productos móviles de Salesforce](#)
[Salesforce Classic Mobile](#)

EDICIONES

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

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

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

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

Instalación de la aplicación Salesforce Classic Mobile

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

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

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

Instalación de Android

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

Para instalar Salesforce Classic Mobile desde Google Play:

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

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

Instalación en iPhone

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

Para instalar Salesforce Classic Mobile desde [App Store](#):

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

EDICIONES

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

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

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

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



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

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



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

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Comparación de productos móviles de Salesforce](#)

[Salesforce Classic Mobile](#)

Preguntas más frecuentes sobre el uso de Salesforce Classic Mobile

[¿Necesito una licencia para utilizar Salesforce Classic Mobile?](#)

[¿Es mi teléfono compatible con la aplicación de Salesforce Classic Mobile?](#)

[¿Qué datos de Salesforce se almacenan en mi dispositivo cuando uso la aplicación Salesforce Classic Mobile?](#)

[¿Puedo ver registros en la aplicación Salesforce Classic Mobile a los que no puedo acceder desde Salesforce?](#)

[¿Con qué frecuencia actualiza mis datos Salesforce Classic Mobile?](#)

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

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

¿Necesito una licencia para utilizar Salesforce Classic Mobile?

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

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

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

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



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

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

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



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

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

Usar la aplicación Salesforce Classic Mobile para acceder a Salesforce en un dispositivo es muy distinto de usar la aplicación Salesforce completa en su computadora. Los dispositivos móviles tienen una cantidad de memoria mínima y una pantalla pequeña y no siempre tienen una conexión de red constante. Para trabajar con estas limitaciones, se guarda un subconjunto de los datos de Salesforce en una base de datos local del teléfono.

Los siguientes tipos de fichas están disponibles en la aplicación Salesforce Classic Mobile:

- Todas las fichas de objeto personalizadas y estas fichas de objeto estándar:
 - Cuentas
 - Activos
 - Archivos adjuntos
 - Casos
 - Contactos
 - Content
 - Eventos
 - Grupos
 - Miembros de grupo
 - Prospectos
 - Notas
 - Oportunidades
 - Listas de precios
 - Productos
 - Soluciones
 - Tareas
 - Usuarios
 - Tableros
 - Reportes
- Fichas Web y Visualforce



Nota: Las fichas y objetos que verá en la aplicación están determinados por su configuración de Mobile y es posible que no incluya todas las fichas y objetos que se enumeran.

Además, las aplicaciones para iPhone y Android no admiten reportes.

Cuando abre la ficha de un objeto, probablemente no verá todos sus registros de Salesforce. Para cada objeto convertido en móvil, su administrador puede crear criterios de filtros para limitar la cantidad de registros de su dispositivo. Por ejemplo, en una organización de grandes dimensiones, enviar todas las oportunidades abiertas y cerradas a su dispositivo puede consumir mucha memoria o incluso desbordar al dispositivo. En lugar de enviar todas las oportunidades, su administrador puede enviar un subconjunto, como solo oportunidades abiertas de su propiedad que están programadas para cerrarse este mes.

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

No. Los permisos de usuarios, reglas de colaboración y seguridad de nivel de campo se heredan de Salesforce; la aplicación de Mobile aplica todas las restricciones definidas en Salesforce.

¿Con qué frecuencia actualiza mis datos Salesforce Classic Mobile?

La aplicación Salesforce Classic Mobile comprueba modificaciones en los datos cada 20 minutos. Durante esta actualización incremental, el servidor recupera los registros de Salesforce recién creados que posea y envía esos datos a su dispositivo. También envía modificaciones a los registros que tenga almacenados en el dispositivo.



Nota: Tenga en cuenta los aspectos siguientes sobre la sincronización de datos:

- La aplicación de cliente Android ajusta los tiempos de sondeos de datos basándose en el uso de la aplicación. Si la aplicación no está en uso, el intervalo de tiempo de consulta se incrementa de forma exponencial, hasta llegar a ocho horas. Llegado a ese punto, el dispositivo consultará los datos cada ocho horas. De esta forma se evita que la aplicación de Salesforce Classic Mobile consuma la batería del dispositivo, ya que la aplicación no se utiliza con frecuencia.
- Como solo se puede ejecutar una aplicación en un iPhone, la aplicación Salesforce Classic Mobile no puede solicitar una actualización de datos salvo que la aplicación esté abierta. Cuando lanza la aplicación en el iPhone, ejecuta una actualización incremental salvo que se haya producido una sincronización en los últimos 20 minutos.

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

Los datos de Salesforce disponibles de su dispositivo están definidos por su configuración de Mobile. Podrá buscar fácilmente los registros que no se descarguen automáticamente a su dispositivo. Existe un cuadro de búsqueda disponible en cada ficha de objeto en la aplicación Salesforce Classic Mobile, así como en la página de inicio de la aplicación.

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

La aplicación Salesforce Classic Mobile no puede abrir un contacto de Salesforce cuando reciba llamadas entrantes. Sin embargo, si realiza una llamada desde Salesforce Classic Mobile, se le solicita automáticamente que la registre.

Salesforce Authenticator

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

[¿Qué es la autenticación de dos factores?](#)

Todos queremos mantener nuestros datos y cuentas online seguros. La autenticación de dos factores es una forma perfecta de hacerlo. La autenticación de dos factores significa que tiene dos cosas o dos *factores* para acceder a su cuenta. El primer factor es algo que sabe, como su combinación de nombre de usuario y contraseña. El segundo es algo que tiene, como un dispositivo móvil con una aplicación de seguridad instalada. Este segundo factor (el dispositivo móvil con una aplicación de seguridad) agrega una capa de producción adicional a su cuenta. Aunque los piratas de computadoras roben su contraseña, no pueden iniciar sesión porque no disponen de su dispositivo móvil con Salesforce Authenticator instalada.

[Obtener la aplicación móvil Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Salesforce Authenticator es una aplicación que descarga e instala en su dispositivo móvil.

[Requisitos para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos de dispositivo, sistema operativo o navegador móvil. Una conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Salesforce para verificaciones de usuario de la actividad de cuenta y verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Los códigos de verificación (contraseñas simultáneas basadas en tiempo o TOTP) se pueden generar sin una conexión a Internet en el dispositivo móvil.

[Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Salesforce Authenticator se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla. A diferencia del sitio Web completo de Salesforce, Salesforce Authenticator no requiere el modo de accesibilidad para ofrecer a los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia una experiencia totalmente accesible.

[Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

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

[Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) admite dos tipos de cuentas conectadas. Las cuentas estándar ofrecen notificaciones de envío, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación para la autenticación de dos factores. Las cuentas de solo códigos proporcionan únicamente códigos de verificación.

[Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Conecte su cuenta de Salesforce a la aplicación móvil Salesforce Authenticator para utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores. En algunas organizaciones, se le solicita conectar su cuenta cuando inicia sesión. En otras organizaciones, conecta la cuenta a través de su configuración personal.

[Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Cuando ya no desee utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, elimine su cuenta de Salesforce de la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Antes de eliminar una cuenta de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, asegúrese de no perder el acceso a su cuenta de Salesforce. Solicite a su administrador de Salesforce desactivar el requisito de autenticación de dos factores de su cuenta o asegúrese de que cuenta con un método de autenticación de dos factores disponible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en:
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition

[Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\) para la autenticación de dos factores](#)

Si la configuración de su organización le requiere completar la autenticación de dos factores cuando inicia sesión o accede a recursos restringidos en Salesforce, utilice la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Utilice la aplicación para verificar detalles de identificación para sus inicios de sesión y otra actividad de cuenta. La utilización de la aplicación para verificar la actividad de la cuenta satisface el requisito de autenticación de dos factores.

[Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Si recibe una notificación de la aplicación móvil Salesforce Authenticator acerca de actividad de cuenta que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

[Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Active servicios de ubicación en la aplicación móvil Salesforce Authenticator y luego utilice la aplicación para automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza. Los ejemplos de ubicaciones de confianza pueden incluir su casa o su oficina.

[Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Puede eliminar una ubicación de su lista de ubicaciones de confianza para desactivar la verificación automatizada desde allí.

¿Qué es la autenticación de dos factores?

Todos queremos mantener nuestros datos y cuentas online seguros. La autenticación de dos factores es una forma perfecta de hacerlo. La autenticación de dos factores significa que tiene dos cosas o dos *factores* para acceder a su cuenta. El primer factor es algo que sabe, como su combinación de nombre de usuario y contraseña. El segundo es algo que tiene, como un dispositivo móvil con una aplicación de seguridad instalada. Este segundo factor (el dispositivo móvil con una aplicación de seguridad) agrega una capa de producción adicional a su cuenta. Aunque los piratas de computadoras roben su contraseña, no pueden iniciar sesión porque no disponen de su dispositivo móvil con Salesforce Authenticator instalada.

Muchas aplicaciones de autenticación móviles generan códigos de verificación que caducan después de un cierto tiempo. Cuando inicia sesión en una cuenta online que requiere autenticación de dos factores, ingresa el código junto con su nombre de usuario y contraseña. Salesforce Authenticator también genera códigos siempre que los necesite, pero la versión 2 de la aplicación introduce nuevas funciones para más comodidad, sin sacrificar la seguridad.

Cuando alguien intenta iniciar sesión o acceder a datos online restringidos en su cuenta, Salesforce envía una notificación a su dispositivo móvil. Abra la aplicación Salesforce Authenticator para ver detalles de la actividad online. Después de consultar los detalles, puede tocar **Aprobar** para verificar que la actividad le pertenece. Si no reconoce la actividad, toque **Denegar** para bloquearla. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

Cuando activa servicios de ubicación para Salesforce Authenticator, libera funciones aún más potentes. Si está en casa o en la oficina, por ejemplo, puede solicitar a Authenticator comprobar sus actividades automáticamente desde esa ubicación de confianza. La automatización le proporciona la seguridad adicional de la autenticación de dos factores y no tiene que sacar su teléfono de su bolsillo.

Antes de poder utilizar Salesforce Authenticator para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta online. En Salesforce, puede conectar la aplicación a su cuenta en su configuración personal. Conectar la aplicación no significa que tenga que utilizar la autenticación de dos factores cada vez que inicie sesión. Su administrador configura el requisito de autenticación de dos factores de acuerdo con las políticas de seguridad de su compañía. Si su administrador requiere la autenticación de dos factores antes de conectar Salesforce Authenticator a su cuenta, se le solicitará conectar la aplicación la próxima vez que inicie sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

Obtener la aplicación móvil Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator es una aplicación que descarga e instala en su dispositivo móvil.

Nuevas instalaciones

Puede descargar e instalar la aplicación móvil Salesforce Authenticator desde Google Play o App Store en dispositivos Android y iOS compatibles.

Después de instalar la aplicación, iníciela desde la pantalla Inicio y conéctela a su cuenta de Salesforce. En algunas organizaciones, se le solicita conectar la aplicación durante el inicio de sesión. De otro modo, conecta la aplicación a través de su configuración personal en Salesforce.

Actualización desde la versión 1 de Salesforce Authenticator

Si ya tiene la versión 1 instalada en su dispositivo móvil, descargue la actualización desde App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un > en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Los códigos de verificación en estas cuentas de solo código son válidos hasta que conecta la nueva versión 2 de la función a su cuenta de Salesforce a través de su configuración personal. Después de conectar la nueva versión, su cuenta le proporciona funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Requisitos para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos de dispositivo, sistema operativo o navegador móvil. Una conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Salesforce para verificaciones de usuario de la actividad de cuenta y verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Los códigos de verificación (contraseñas simultáneas basadas en tiempo o TOTP) se pueden generar sin una conexión a Internet en el dispositivo móvil.

Navegadores y dispositivos compatibles

Salesforce Authenticator es compatible en orientación horizontal en estos entornos.

Aplicación Salesforce Authenticator	Dispositivos admitidos	Sistema operativo móvil compatible
iOS, v2 o posterior	iPhone 5 o modelos posteriores	iOS 8 o posterior
Android, v2 o posterior	Teléfonos Android	Android 4.2 o posterior

Para un desempeño óptimo de Salesforce Authenticator, recomendamos mantener actualizado el sistema operativo de su dispositivo móvil y actualizar a los modelos de dispositivos más recientes que permita su plan móvil. Las futuras versiones de Salesforce pueden requerir la retirada de la compatibilidad con sistemas operativos obsoletos y a veces las nuevas versiones de los sistemas operativos no tienen un desempeño adecuado en dispositivos antiguos.

Ediciones y licencias de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

Estas ediciones de Salesforce y tipos de licencia de usuario permite el uso de Salesforce Authenticator para la verificación de identidad y autenticación de dos factores.

Edición de Salesforce

- Group Edition Database.com Edition no es compatible.
- Professional Edition
- Enterprise Edition
- Performance Edition
- Unlimited Edition
- Developer Edition
- Contact Manager Edition

Tipos de licencias de usuario

- usuarios de Salesforce
 - Usuarios de Salesforce Platform y Salesforce
 - Usuarios externos de Customer Community, Customer Community Plus y Partner Community
 - Usuarios de portal que sean miembros de una comunidad de Salesforce
- Estos tipos de licencia de usuario no son compatibles: usuarios de portal (a menos que sean miembros de una comunidad de Salesforce), usuarios de Database.com, usuarios de Sites y Site.com, usuarios de Data.com y usuarios de Work.com.

Conexión inalámbrica

Se requiere una conexión Wi-Fi o de red móvil para comunicarse con Salesforce. Para conexiones móviles, se requiere una red 3G o más rápida. Para obtener el mejor desempeño, recomendamos utilizar Wi-Fi o LTE. Salesforce Authenticator genera códigos de verificación válidos cuando su dispositivo está desconectado. También puede ver su historial de actividad y lista de ubicaciones de confianza cuando el dispositivo está desconectado.

CONSULTE TAMBÍEN

[Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

[Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla. A diferencia del sitio Web completo de Salesforce, Salesforce Authenticator no requiere el modo de accesibilidad para ofrecer a los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia una experiencia totalmente accesible.

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Requisitos para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Requisitos para Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) admite dos tipos de cuentas conectadas. Las cuentas estándar ofrecen notificaciones de envío, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación para la autenticación de dos factores. Las cuentas de solo códigos proporcionan únicamente códigos de verificación.

Cuentas estándar

En su lista Cuentas conectadas, las cuentas estándar muestran un símbolo > en el extremo derecho de la fila. Toque cualquier parte de la fila de la cuenta para ir a la página de detalles de la cuenta. La página de detalles muestra información acerca de la cuenta, incluyendo actividad reciente de la cuenta.

Cuentas de solo códigos

En su lista Cuentas conectadas, las cuentas de solo códigos no muestran un > a la derecha de la fila y no hay ninguna página de detalles de cuenta.

CONSULTE TAMBÍEN

[Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

[Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Conecte su cuenta de Salesforce a la aplicación móvil Salesforce Authenticator para utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores. En algunas organizaciones, se le solicita conectar su cuenta cuando inicia sesión. En otras organizaciones, conecta la cuenta a través de su configuración personal.

Si se le solicita conectar Salesforce Authenticator a su cuenta de Salesforce cuando inicia sesión, siga las instrucciones en la pantalla. Para conectar la aplicación desde su configuración personal en Salesforce, inicie sesión en su cuenta, luego siga estos pasos.

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

Si anteriormente instaló la versión 1 de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, puede actualizar la aplicación a la versión 2 a través de App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un > en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Si tiene una cuenta de solo código para el nombre de usuario que utilizó para el inicio de sesión de su cuenta en Salesforce, deslice a la izquierda en la aplicación para eliminar el nombre de usuario antes de continuar. En los siguientes pasos conectará la cuenta para ese nombre de usuario de nuevo. La nueva cuenta conectada le ofrece funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

2. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Conectar**.
4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
Si está abriendo la aplicación por primera vez, verá una visita guiada por las funciones de la aplicación. Realice la visita o vaya directamente a agregar su cuenta de Salesforce a la aplicación.
6. En la aplicación, toque **+** para agregar su cuenta.
La aplicación genera una frase exclusiva de dos palabras.
7. Vuelva a su navegador, ingrese la frase en el campo **Frase de dos palabras**.
8. Haga clic en **Conectar**.
Si conectó anteriormente una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación para su cuenta, a veces aparece una alerta. La conexión de la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator invalida los códigos de su aplicación anterior. Cuando necesite un código de verificación, obténgalo desde Salesforce Authenticator a partir de ahora.
9. En la aplicación Salesforce Authenticator de su dispositivo móvil verá los detalles sobre la cuenta que está conectando. Toque **Conectar** en la aplicación para completar la conexión de la cuenta.

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

CONSULTE TAMBÍEN

- [Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)
- [Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Cuando ya no deseé utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, elimine su cuenta de Salesforce de la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Antes de eliminar una cuenta de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, asegúrese de no perder el acceso a su cuenta de Salesforce. Solicite a su administrador de Salesforce desactivar el requisito de autenticación de dos factores de su cuenta o asegúrese de que cuenta con un método de autenticación de dos factores disponible.

1. Empiece en un navegador Web, en su cuenta de Salesforce. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Desconectar**.
3. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
4. En la lista de cuentas conectadas de la aplicación, busque la cuenta que desea eliminar.
5. Deslice el dedo a la izquierda del nombre de usuario de la cuenta.
6. Toque **Retirar** o **Eliminar**, cualquiera que aparezca. Aparece un cuadro de diálogo de confirmación.
7. Para confirmar la eliminación de la cuenta, toque **Eliminar**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

[Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) para la autenticación de dos factores

Si la configuración de su organización le requiere completar la autenticación de dos factores cuando inicia sesión o accede a recursos restringidos en Salesforce, utilice la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Utilice la aplicación para verificar detalles de identificación para sus inicios de sesión y otra actividad de cuenta. La utilización de la aplicación para verificar la actividad de la cuenta satisface el requisito de autenticación de dos factores.

Antes de poder utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta. Cuando realiza alguna acción que requiere la verificación en Salesforce, recibe una notificación de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.

1. Responda a la notificación abriendo la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil. La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra su ubicación actual. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.
2. Comprobar los detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

3. Si reconoce los detalles, toque **Aprobar** en su dispositivo móvil.
En Salesforce, inicia sesión o obtiene el acceso al recurso deseado.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué es la autenticación de dos factores?](#)

[Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

[Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Si recibe una notificación de la aplicación móvil Salesforce Authenticator acerca de actividad de cuenta que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

1. Responda a la notificación abriendo la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra la ubicación actual del usuario. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.
2. Comprobar los detalles.
3. Si no reconoce los detalles, toque **Denegar** en su dispositivo móvil.
La aplicación le pregunta qué hacer con la actividad no reconocida.
4. Para evitar el acceso no autorizado a su cuenta y alertar a su administrador de Salesforce de la posible brecha de seguridad, toque **Bloquear actividad y marcar**. Para evitar el acceso a su cuenta sin marcar, toque **Solo bloquear la actividad**. Si ha tocado **Denegar** por error, toque **Cancelar** para volver y verificar la actividad.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué es la autenticación de dos factores?](#)

[Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\) para la autenticación de dos factores](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en:
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition

Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Active servicios de ubicación en la aplicación móvil Salesforce Authenticator y luego utilice la aplicación para automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza. Los ejemplos de ubicaciones de confianza pueden incluir su casa o su oficina.

Antes de poder utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta. La primera vez que utiliza Salesforce Authenticator para verificar su actividad de cuenta, la aplicación solicita el acceso a su ubicación. Responda para permitir el acceso o vaya más adelante a la configuración de su dispositivo móvil para permitir a Salesforce Authenticator acceder a su ubicación. Los datos de ubicación de su dispositivo móvil no abandonan la aplicación. Permitir el acceso a su ubicación le permite automatizar la autenticación de dos factores cuando está trabajando en su oficina, en su domicilio u otra ubicación de confianza.

1. Responda a la notificación desde Salesforce Authenticator abriendo la aplicación en su dispositivo móvil.

La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra su ubicación actual. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.

2. Comprobar los detalles.

3. Si reconoce los detalles y está en una ubicación de confianza, como su oficina o su casa, cambie a **Siempre verificar desde aquí**.

4. Toque **Aprobar**.

En Salesforce, inicia sesión o obtiene el acceso al recurso deseado. La próxima vez que realice la misma acción desde la misma ubicación, la aplicación Salesforce Authenticator verifica automáticamente la actividad por usted. Necesita su dispositivo móvil con usted, pero no necesita responder a una notificación de autenticación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

CONSULTE TAMBÍEN

[Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\) para la autenticación de dos factores](#)

[Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Puede eliminar una ubicación de su lista de ubicaciones de confianza para desactivar la verificación automatizada desde allí.

1. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
2. En su lista Cuentas conectadas, toque su nombre de usuario para ir a la página de detalles de la cuenta.
3. En Ubicaciones de confianza, toque **Ver todo**.
4. Deslice hacia la izquierda en la ubicación en la que quiere dejar de confiar.
5. Toque **Eliminar** o **Dejar de confiar**, cualquiera que aparezca.
La aplicación le solicita confirmar que desea desactivar las verificaciones automatizadas desde esta ubicación.
6. Toque **Dejar de confiar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator \(Versión 2 o posterior\)](#)

Gestionar relaciones y datos con registros

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

[Buscar y ver registros y datos](#)

Utilice fichas, búsquedas o listas para consultar sus datos.

[Creación de registros](#)

La creación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

[Modificación de registros](#)

[Eliminación de registros](#)

[Adjuntar archivos a registros](#)

Puede adjuntar archivos (como documentos de Microsoft® Office, PDF de Adobe® o imágenes y videos) a la mayoría de los tipos de registros de Salesforce. El límite de tamaño para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada, incluyendo un archivo adjunto a una solución. El límite de tamaño para múltiples archivos adjuntos al mismo email es 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

[Temas sobre registros](#)

Los temas son palabras o frases que puede asociar a los registros de Salesforce para organizarlos por temas comunes. Use los temas para agrupar los registros por un tema común y, a continuación, use estos temas para filtrar las vistas de lista.

[Etiquetas en registros](#)

Las etiquetas son palabras o frases cortas que puede asociar a la mayoría de registros de Salesforce para describir y organizar sus datos de un modo personalizado. Utilice las etiquetas para agrupar registros por tema o uso común de objetos diversos y luego utilice esas etiquetas en la búsqueda para encontrar información de forma rápida e intuitiva.

Direcciones para ingresar divisas, fechas, horas y números de teléfono

Seleccionar valores de listas de selección

Puede encontrar diferentes tipos de campos de lista de selección en Salesforce.

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, puede simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Tome notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, relacione notas con múltiples registros con solo unos clics.

Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros

Al trabajar con archivos adjuntos, los documentos de Google, o notas creados con la antigua herramienta de toma de notas, existen algunas cosas a tener en cuenta.

Campos de notas y archivos adjuntos

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce. Esta tabla enumera los campos disponibles cuando crea una nota utilizando Notas. También existe una barra de herramientas con iconos para agregar listas numeradas y con viñetas a las notas.

Eliminar notas y archivos adjuntos de registros

Para eliminar una nota o un archivo adjunto, haga clic en **Eliminar** junto a la nota o el archivo adjunto en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro.

¿Por qué el registro que intento guardar está marcado como duplicado? ¿Qué puedo hacer?

Su organización usa reglas de duplicados, que impiden que los usuarios creen registros duplicados. Lea el mensaje para decidir cómo proceder.

Buscar y ver registros y datos

Utilice fichas, búsquedas o listas para consultar sus datos.

Cuando está trabajando con registros, es importante recordar que los tipos de registros que puede crear, ver, modificar y eliminar están determinados por la configuración del administrador, como un perfil de usuario o conjunto de permisos. Su acceso a registros individuales puede estar determinado por otras configuraciones, como configuración de uso compartido. Y su acceso a campos o tipos de registro puede estar controlado por seguridad a nivel de campo. Trabaje con su administrador para asegurarse de tener acceso a los registros y datos que necesita.

Hay varias formas de buscar y ver sus registros.

- Desde una ficha, como Cuentas o Contactos, empiece por la vista predeterminada y haga clic en **Ir** o seleccione una vista diferente. La página resultante que visualiza se denomina una *vista de lista*.
- Busque un registro utilizando palabras clave, como un nombre o una dirección almacenados en el registro. Utilice la barra de búsqueda en el tablero que aparece en la mayoría de páginas.
- En muchos registros, debajo de las secciones de la página principal, busque listas relacionadas que identifican registros asociados al registro que está visualizando en estos momentos. Por ejemplo, un registro de cuenta tiene probablemente una lista relacionada de contactos de esa cuenta.

Concesión de acceso a los registros

Puede utilizar la colaboración manual para acceso específico a otros usuarios a ciertos tipos de registros, como cuentas, contactos y prospectos. En algunos casos, la concesión de acceso a un registro incluye el acceso a todos sus registros asociados.

Modificación o eliminación de acceso a los registros

Modificar o retirar acceso a un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: todas las ediciones

[Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros](#)

Después de conceder acceso a un registro de su propiedad, puede ver una lista de usuarios que tienen acceso al registro y a su información y sus registros relacionados, incluido su nivel de acceso y una explicación. La lista muestra a todos los usuarios cuyo acceso sea superior al de los valores predeterminados de toda la organización.

[Niveles de acceso a los registros](#)

[Vistas de lista](#)

Las vistas de lista le dan acceso rápido a sus registros importantes. Puede encontrar vistas preconfiguradas, como una lista de registros vistos recientemente para cada objeto estándar y personalizado. Cree vistas de lista personalizadas para mostrar registros que cumplen sus propios criterios. Desplácese por vistas preconfiguradas y vistas de lista que haya creado, y utilice gráficos de vistas de lista para ver una representación gráfica de los datos de su vista de lista.

[Kanban](#)

La vista Kanban muestra un resumen visual de una selección de registros para candidatos, oportunidades, campañas o contratos. Al ver todos sus registros al mismo tiempo, puede monitorear de forma más eficiente su trabajo y mantener los contratos avanzando.

[¿Cómo funciona el modelo de colaboración?](#)

[¿Para qué tipos de registro puedo imprimir vistas de lista?](#)

[Abrir elementos vistos recientemente](#)

La sección Elementos recientes de la barra lateral de Salesforce muestra una lista con hasta 10 elementos (registros, documentos, objetos personalizados y similares) que ha agregado, modificado o visualizado más recientemente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Páginas de Salesforce](#)

[Conocer su administrador de Salesforce](#)

Concesión de acceso a los registros

Puede utilizar la colaboración manual para acceso específico a otros usuarios a ciertos tipos de registros, como cuentas, contactos y prospectos. En algunos casos, la concesión de acceso a un registro incluye el acceso a todos sus registros asociados.

Por ejemplo, si concede acceso a una cuenta a otro usuario, éste tendrá acceso automáticamente a todas las oportunidades y casos asociados a tal cuenta.

Para otorgar acceso a un registro, usted debe ser uno de los siguientes usuarios.

- El propietario del registro.
- Un usuario con una función jerárquicamente superior a la del propietario (si los ajustes de colaboración de su organización controlan el acceso mediante jerarquías).
- Cualquier usuario con "Acceso total" al registro.
- Un administrador.



Pase por ella: otorgar acceso a los usuarios a su cuenta

Para conceder acceso a un registro utilizando una colaboración manual:

1. Haga clic en **Compartir** en el registro que desea compartir.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. En la lista desplegable **Buscar**, seleccione el tipo de grupo, usuario, función o territorio que desea agregar.

En función de los datos de su organización, las opciones pueden incluir:

Tipo	Descripción
Grupos de administradores	Todos los administradores directos e indirectos de un usuario.
Grupos subordinados del administrador	Un administrador y todos sus subordinados directos e indirectos que gestiona.
Grupos públicos	Todos los grupos públicos definidos por el administrador.
Grupos personales	Todos los grupos personales definidos por el propietario del registro. Solo el propietario del registro puede compartir sus grupos personales.
Usuarios	Todos los usuarios en su organización. No se incluye a los usuarios del portal.
Funciones	Todas las funciones definidas para su organización. Esto incluye todos los usuarios con cada función.
Funciones y subordinados	Todos los usuarios de la función más todos los usuarios con funciones por debajo de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Tipo	Descripción
Funciones y subordinados internos	dicha función. Solo está disponible si no hay portales activados para su organización.
Funciones, subordinados internos y de portal	Todas las funciones definidas para su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada más todos los usuarios con funciones por debajo de dicha función, a excepción de las funciones del portal de socios y del portal de clientes.
Territorios	Agrega una función y sus subordinadas. Incluye a todos los usuarios de la función más todos los usuarios con funciones por debajo de dicha función. Solo está disponible si tiene un socio o un portal de clientes activado en su organización. Incluye las funciones y usuarios del portal.
Territorios y subordinados	Para organizaciones con administración de territorios, todos los territorios definidos para su organización, incluyendo todos los usuarios de cada territorio.
Para organizaciones con administración de territorios, todos los usuarios del territorio y los usuarios bajo ese territorio.	



Nota: En organizaciones con más de 2.000 usuarios, funciones y grupos, si su consulta no coincide con ningún elemento en una categoría concreta, esa categoría no aparecerá en el menú desplegable Búsqueda. Por ejemplo, si ninguno de los nombres de grupo contiene la cadena "CEO," después de buscar "CEO", observará que la opción Grupos ya no aparece en la lista desplegable. Si ingresa un nuevo término de búsqueda, se buscarán todas las categorías incluso si no aparecen en la lista. Puede volver a completar la lista desplegable borrando sus términos de búsqueda y pulsando **Buscar**.

4. Seleccione los grupos, usuarios, funciones o territorios específicos que tendrán acceso agregando los nombres respectivos a la lista Compartir con. Utilice las flechas **Agregar** y **Quitar** para trasladar elementos entre las listas Disponible y Compartir con.

5. Elija el [nivel de acceso](#) para el registro que comparte y para cualquiera de los registros asociados que le pertenecen.



Nota:

- Si comparte una oportunidad o caso, los usuarios con los que los comparta también deben tener al menos acceso de lectura a la cuenta asociada (a menos que comparta un caso mediante un equipo de casos). Si también dispone de privilegios para compartir la cuenta, los usuarios con los que la comparta reciben automáticamente acceso de lectura a la cuenta. Si no tiene privilegios para compartir la cuenta, debe pedir al propietario de la cuenta que dé a los usuarios acceso de lectura a ella.
- Acceso a contacto no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.
- Para las reglas de colaboración que especifican el acceso para registros de objetos asociados, el nivel de acceso dado se aplica únicamente a esa regla de colaboración. Por ejemplo, si una regla de colaboración de cuenta especifica el nivel de acceso como Privado para los contactos asociados, es posible que un usuario siga teniendo acceso a los contactos asociados por otros medios como, por ejemplo, los valores predeterminados de la organización, el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" o el permiso "Modificar todo" o "Ver todo" para contactos.

6. Cuando comparta un pronóstico, seleccione **Permitir envío** para permitir que el usuario, el grupo o la función para enviar el pronóstico.

7. Seleccione el motivo por el que está compartiendo el registro para que los usuarios y administradores lo conozcan.
8. Haga clic en **Guardar**.

CONSUTE TAMBÍEN

- [Modificación o eliminación de acceso a los registros](#)
[Su acceso a registros, campos y elementos de la IU](#)
[Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros](#)
[Niveles de acceso a los registros](#)

Modificación o eliminación de acceso a los registros

Modificar o retirar acceso a un registro.

Las colaboraciones manuales se eliminan automáticamente si cambia el propietario del registro o cuando dejan de ser necesarias, por ejemplo cuando los valores predeterminados de la organización y las reglas de colaboración conceden un acceso similar o más amplio que la colaboración manual.

Para modificar o eliminar el acceso a un registro:

1. Abra el registro que desea modificar o eliminar.
2. Haga clic en **Compartir** en el registro.
3. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto al grupo, usuario, función o territorio cuyo acceso desea modificar o eliminar.

CONSUTE TAMBÍEN

- [Concesión de acceso a los registros](#)
[Niveles de acceso a los registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

El uso compartido de objetos personalizados está disponible en **Database.com**.

Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros

Después de conceder acceso a un registro de su propiedad, puede ver una lista de usuarios que tienen acceso al registro y a su información y sus registros relacionados, incluido su nivel de acceso y una explicación. La lista muestra a todos los usuarios cuyo acceso sea superior al de los valores predeterminados de toda la organización.

Para la colaboración de pronósticos, la lista muestra si el usuario puede enviar un pronóstico (en versiones de pronósticos donde la colaboración esté disponible). Se excluyen de esta lista los usuarios de portal de gran volumen y superusuarios del Portal de clientes.

 **Nota:** Para las reglas de colaboración que especifican el acceso para registros de objetos asociados, el nivel de acceso dado se aplica únicamente a esa regla de colaboración. Por ejemplo, si una regla de colaboración de cuenta especifica el nivel de acceso como Privado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

para los contactos asociados, es posible que un usuario siga teniendo acceso a los contactos asociados por otros medios como, por ejemplo, los valores predeterminados de la organización, el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" o el permiso "Modificar todo" o "Ver todo" para contactos.

1. Haga clic en **Compartir** en el registro que desee.
2. Haga clic en **Ampliar lista**.
3. Haga clic en **¿Por qué?** junto al nombre de un usuario para conocer el motivo por el que el usuario tiene acceso al registro.

Si existen varias razones con distintos niveles de acceso, siempre se le concederá al usuario el nivel de acceso más permisivo.

Las posibles razones son:

Motivo	Descripción
Regla de colaboración de cuenta	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de cuenta creada por el administrador.
Colaboración de cuenta	Se le otorgó el acceso al usuario mediante el botón Compartir en la cuenta asociada.
Equipo de cuentas	El usuario es miembro de un equipo de cuentas.
Territorio de cuentas	La cuenta ha sido asignada a un territorio al que el usuario tiene acceso.
Regla de territorio de cuentas	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de territorio de cuenta creada por el administrador.
Administrador	El usuario tiene el permiso administrativo "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos", o el permiso de objetos "Modificar todo" o "Ver todo".
Usuario o función asociada del portal	El usuario del portal o cualquier función por encima de la función del usuario del portal tiene acceso a la cuenta de la que el usuario del portal es contacto.
Propietario o colaboración asociada del registro	El usuario posee o tiene acceso compartido a un contacto o contrato asociado con la cuenta. Haga clic en el vínculo para ver qué registros asociados posee el usuario o a cuáles se le ha dado acceso compartido.
Colaboración asociada del registro	Es usuario es miembro de un grupo de colaboración que tiene acceso a un contacto o contrato asociado con la cuenta que poseen los usuarios de portal de gran volumen.
Regla de colaboración de campaña	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de campaña creada por el administrador.
Regla de colaboración de caso	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de caso creada por el administrador.
Regla de colaboración de contacto	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de contacto creada por el administrador.

Motivo	Descripción
Gestor de pronósticos delegado	Un usuario tiene acceso a datos de pronóstico concedido mediante el botón Colaboración del pronóstico (en versiones de pronóstico en las que la colaboración está disponible).
Gestor de pronósticos	Un usuario tiene acceso debido a que es un gestor de pronósticos en la jerarquía de pronósticos.
Miembro de grupo	El usuario tiene acceso a través de un grupo, como Grupo de gestores o Grupo de subordinados de gestores.
Regla de colaboración de prospecto	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de prospecto creada por el administrador.
Gestor de miembro del territorio	El usuario tiene un subordinado en la jerarquía de funciones que está asignado al territorio con el que la cuenta está asociada.
Colaboración manual	El usuario tiene acceso concedido mediante el botón Compartir del registro.
Colaboración manual de territorio	La cuenta ha sido asignada manualmente a un territorio al que el usuario tiene acceso.
Regla de colaboración de oportunidad	El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de oportunidad creada por el administrador.
Propietario	El usuario posee el registro o es miembro de la cola que posee el registro o está por encima del miembro de cola en la jerarquía de funciones.
Grupo de colaboración del portal	El usuario es miembro de un grupo de colaboración que tiene acceso a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen.
Usuario de portal relacionado	El usuario del portal es un contacto en el caso.
Función por encima del propietario o usuario compartido (sólo para Portal)	La función del usuario está por encima de la función de un usuario del portal que tiene acceso al registro mediante propiedad o colaboración.
Equipo de ventas	El usuario es miembro del equipo de ventas de oportunidad.
Permiso Ver todos los pronósticos	El usuario cuenta con el permiso "Ver todos los pronósticos".

Si un usuario tiene acceso a un registro como resultado de varios motivos de colaboración, verá algunos motivos condensados en un único registro que contiene el nivel más alto de permisos. Los motivos para estar condensados son: Usuario o Función de portal asociado, Propietario de registro asociado o Colaboración, Colaboración manual y Propietario. Por ejemplo, si un usuario es propietario de

oportunidades asociadas con una cuenta y que también dispone de acceso a esa cuenta, el usuario solo se enumera una vez en las páginas de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Su acceso a registros, campos y elementos de la IU](#)

[Concesión de acceso a los registros](#)

[Niveles de acceso a los registros](#)

Niveles de acceso a los registros

Cuando comparte registros con otros usuarios, puede asignarles diferentes niveles de acceso a los registros.

Los niveles de acceso disponibles son:

Nivel de acceso	Descripción
Acceso completo	El usuario puede ver, editar, eliminar y transferir el registro. También puede ampliar el acceso compartido a otros usuarios, pero no puede garantizar el acceso completo.
Lectura/Escritura	El usuario puede ver y modificar el registro y agregar registros asociados, notas y adjuntos.
Sólo lectura	El usuario puede ver el registro y agregar registros asociados. No podrán modificar el registro ni agregarle notas ni archivos adjuntos.
Privado	El usuario no puede acceder al registro de ningún modo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

 **Nota:** Si encuentra un error al seleccionar la opción Acceso completo, dejará de tener el permiso para establecer el acceso completo en registros. Haga contacto con su administrador para determinar si este acceso es necesario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Su acceso a registros, campos y elementos de la IU](#)

[Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros](#)

Vistas de lista

Las vistas de lista le dan acceso rápido a sus registros importantes. Puede encontrar vistas preconfiguradas, como una lista de registros vistos recientemente para cada objeto estándar y personalizado. Cree vistas de lista personalizadas para mostrar registros que cumplen sus propios criterios. Desplácese por vistas preconfiguradas y vistas de lista que haya creado, y utilice gráficos de vistas de lista para ver una representación gráfica de los datos de su vista de lista.

[Crear una vista de lista](#)

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de registros. Puede crear y guardar vistas para oportunidades, contactos, prospectos y otros objetos estándar y personalizados. Determine qué registros mostrar configurando filtros. Todos los registros que cumplen sus criterios de filtro aparecen en su vista de lista.

[Modificar filtros de la vista de lista](#)

Vuelva a definir o actualice sus vistas de lista para asegurarse de que está viendo los registros más relevantes. Para cambiar qué registros mostrar en una vista de lista, modifique los filtros de la vista de lista.

[Ordenar vistas de lista](#)

Muchos objetos le permiten ver registros en listas, también denominadas "vistas de lista". Si su lista es larga, puede ordenar los registros por una de las columnas de campo. Por ejemplo, puede ordenar la vista de lista Todas las cuentas por la columna del campo `Nombre de cuenta`, la columna de campo `Estado/provincia de facturación` y otras. También puede ordenar vistas de lista personalizadas. La clasificación es alfanumérica.

[Imprimir una vista de lista en Salesforce Classic](#)

[Eliminar una vista de lista](#)

Elimine una vista de lista cuando ya no la necesite para mantener su espacio de trabajo actualizado.

[Valores de fecha relativos para criterios de filtro](#)

Cuando cree una vista de lista que incluya un filtro para un intervalo de fechas, como `utilice Crear fecha o Fecha de última actualización`, uno o más de los valores de fecha relativos proporcionados para especificar el intervalo.

[Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience](#)

Consulte una visualización gráfica de los datos de la vista de lista con gráficos de vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier vista de lista, seleccione de los gráficos de vista de lista personalizada estándar y personalizadas disponibles. Puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

[Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

Cree un gráfico para visualizar datos de la vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea. Cuando crea un gráfico de la vista de lista para un objeto, como Oportunidades o Prospectos, se asocia el gráfico con el objeto. El gráfico está disponible para cualquier vista de lista que tiene permiso para ver en ese objeto, excepto la lista Vistos recientemente.

[Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

Vuelva a definir o actualice sus gráficos de la vista de lista personalizada para asegurarse de que está viendo las visualizaciones de datos más importantes. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

Crear una vista de lista

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de registros. Puede crear y guardar vistas para oportunidades, contactos, prospectos y otros objetos estándar y personalizados. Determine qué registros mostrar configurando filtros. Todos los registros que cumplen sus criterios de filtro aparecen en su vista de lista.

[Crear una vista de lista en Lightning Experience](#)

Cree una vista para ver una lista infinitamente desplegable de registros que cumplen sus criterios de filtro.

[Crear una vista de lista en Salesforce Classic](#)

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de contactos, documentos u otros registros de objetos. Por ejemplo, cree una vista de lista de las cuentas en su estado, prospectos con un origen del prospecto concreto u oportunidades por encima de un importe específico. También puede crear vistas de contactos, prospectos, usuarios o casos a fin de utilizar listas de destinatarios para el email masivo.

Crear una vista de lista en Lightning Experience

Cree una vista para ver una lista infinitamente desplegable de registros que cumplen sus criterios de filtro.

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

Las acciones que puede realizar para vistas de lista están disponibles en el menú Controles de vista de lista, al que se accede haciendo clic en .

1. Desde Controles de vista de lista, seleccione **Nueva**.
 2. Escriba un nombre para su lista.
 3. Seleccione quién puede ver esta vista de lista: solo usted o todos los usuarios, incluyendo los usuarios del portal de socios y de cliente.
 4. Haga clic en **Guardar**. Aparece el panel Filtros.
 5. Haga clic en **Mostrarme** y, a continuación, seleccione **Todos los objetos** o **Mis objetos**.
 6. Haga clic en **Lista**.
 7. Agregue y establezca filtros para ver solo los registros que cumplen sus criterios. Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar y el operador que seleccione.
Los filtros admiten valores solo entre el mínimo y máximo para un entero de 23 bits firmado o entre 1 y 2.147.483.648. Un valor fuera de este intervalo desactiva ese filtro.
 - a. Haga clic en **Agregar filtro**.
 - b. Desde el menú desplegable Nuevo filtro, seleccione el campo para filtrar.
 - c. Desde el menú desplegable Filtrar por, seleccione un operador. Por ejemplo, seleccione **igual a**, **comienza por** o **no contiene**.
 - d. Para Valor, realice una selección o ingrese un valor.
 - e. Haga clic en **Lista**.
 - f. Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
 - g. Para eliminar un filtro, haga clic en  junto al nombre del filtro.
 8. Para agregar lógica que refina más qué registros aparecen en su vista de lista, haga clic en **Lógica de filtro**. Utilice el número asignado a cada filtro para hacer referencia a filtros de su declaración de lógica.
-  **Importante:** Incluya todos los números de filtro en su declaración de lógica. No puede tener filtros a los que no se haga referencia en la declaración de lógica.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- “Gestionar vistas de listas públicas”

Operando

Definición

AND

Busca registros que coincidan con ambos valores.

1 AND 2

OR

Busca registros que coincidan con alguno de los dos valores.

1 OR 2

Operando	Definición
NOT	Busca registros que excluya valores. Por ejemplo, Filtro 1 es Industria igual a Biotecnología . Establece la lógica de filtro como NOT 1 . Su reporte devuelve registros que no tienen Biotecnología como el valor de Industria.

Digamos que un representante desea ver todas las oportunidades creadas en julio de 2015 o posteriormente, que estén en las etapas finales de negociación o que tengan una alta probabilidad de cierre, o ambas. Estos son los filtros:

- a. Fecha de última modificación mayor o igual a 1/7/2015
- b. Etapa contiene Propuesta/Presupuesto de precio, Negociación/Revisión
- c. Probabilidad mayor o igual a 50

Luego el representante agrega la declaración de lógica: `1 AND (2 OR 3)`.

 **Nota:** NOT no funciona con expresiones entre paréntesis. Por ejemplo, la expresión `1 AND NOT (2 AND 3)` se evalúa como `1 AND (NOT 2 AND 3)`. En los resultados de filtro, no se devuelve ningún registro cuando esperaría ver algunos registros.

9. Haga clic en **Guardar**. La vista aparece en la lista desplegable de la vista de lista para que pueda tener acceso a ella posteriormente.
10. Opcionalmente, seleccione y ordene las columnas en su vista de lista.
 - a. Desde el menú Controles de la vista de lista, **Seleccionar campos para mostrar**.
 - b. Para agregar columnas, seleccione uno o más campos en Campos disponibles y utilizar la flecha para moverlos a Campos visibles.
 - c. Para eliminar columnas, seleccione uno o más campos en Campos visibles y utilizar la flecha para moverlos a Campos disponibles.
 - d. Ordene las columnas seleccionando uno o más campos de Campos visibles y utilizando las flechas para moverlos hacia arriba o hacia abajo.
 - e. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

CONSULTE TAMBÍEN

- [Crear una vista de lista en Salesforce Classic](#)
- [Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience](#)
- [Referencia de operadores de filtro](#)
- [Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience](#)

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de contactos, documentos u otros registros de objetos. Por ejemplo, cree una vista de lista de las cuentas en su estado, prospectos con un origen del prospecto concreto u oportunidades por encima de un importe específico. También puede crear vistas de contactos, prospectos, usuarios o casos a fin de utilizar listas de destinatarios para el email masivo.

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

Para crear una vista, haga clic en **Crear nueva vista** en la parte superior de cualquier página de lista o en la sección de vistas de la página de inicio de cualquier ficha.

 **Nota:** Si no ve **Crear vista**, no tiene el permiso “Crear y personalizar vistas de lista”. Haga contacto con su administrador de Salesforce para solicitarlo.

1. Para **Ingresar nombre de vista**, ingrese el nombre para mostrar en la lista desplegable de vistas.
2. Si tiene el permiso “Personalizar aplicación”, ingrese un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
3. Especifique sus criterios de filtro.

Filtrar por propietario

Estas opciones varían dependiendo del tipo de registro. En general, seleccione **Todos . . .** o **Mis . . .** para especificar el conjunto de registros que se van a buscar. Los opciones posibles incluyen:

- Ver prospectos y casos por cola.
- Agrupar por lista de precios.
- Ver vistas de lista de actividad en cualquiera de sus formas.
- Si su organización tiene gestión de territorios, la restricción de las vistas de listas de cuentas y oportunidades por **Mis territorios** o **Mis equipos de territorio**. **Mis territorios** incluye los registros asociados a los territorios a los que pertenece. **Mis equipos de territorio** incluye los registros asociados a los territorios a los que pertenece o bien a los territorios situados bajo su jerarquía de territorios.
- Si su organización tiene equipos de casos, la restricción de las vistas de listas de casos por **Mis equipos de casos**.
- Si su organización tiene equipos de cuentas, la restricción de las vistas de cuentas por **Mis equipos de cuentas**.
- Si su organización tiene equipos de oportunidades, la restricción de las vistas de listas de oportunidades por **Mis equipos de oportunidades**.

Filtrar por campaña

Esta opción está disponible en estas vistas de lista:

- Página de inicio de contactos
- Página de inicio de prospectos
- Contactos de email masivo
- Prospectos de email masivo
- Asistente para adición masiva de miembros a campañas
- Asistente para actualización masiva de miembros de campañas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- “Gestionar vistas de listas públicas”

Si está modificando una vista de lista que está filtrada por campaña y no tiene al menos acceso de lectura a la campaña, recibirá un error cuando intente guardar la vista de lista.

Filtrar por división

Si la organización emplea divisiones para segmentar datos y cuenta con el permiso "Repercusión de las divisiones", seleccione la división para los registros que desea ver. Esta opción estará desactivada si no se están buscando todos los registros.

Seleccione **Actual** para que se muestren los registros de la división de trabajo actual.

Filtrar por campos adicionales

También puede ingresar criterios de filtro para especificar las condiciones que deben cumplir los elementos seleccionados, por ejemplo, *Origen del prospecto igual a Web*. También puede utilizar valores de fecha en sus criterios de filtro.

 **Nota:** Si selecciona el campo **Fecha de creación** en un filtro de vista de lista, el valor que especifique sólo puede ser una fecha, no una hora. Esta restricción no se aplica a otros filtros.

4. Seleccione los campos para mostrar.

Los campos predeterminados se seleccionan automáticamente. Desde los campos que están en su formato de página, puede mostrar hasta 15 campos diferentes en su vista.

- a. Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.
- b. Utilice las flechas para colocar los campos en la secuencia correcta.

Consideraciones para agregar campos

Si selecciona un campo de área de texto largo, en la vista de lista se mostrará un máximo de 255 caracteres.

Puede utilizar únicamente campos de área de texto largo personalizado en vistas de lista personalizadas; los campos de área de texto estándar no están disponibles.

Si agrega o elimina un campo y guarda el cambio, las columnas de la vista de lista se ajustan a la anchura predeterminada para dar cabida al cambio. Este cambio ignora cualquier anchura personalizada establecida.

5. También puede restringir la visibilidad de la vista.

Si es un administrador o un usuario con permiso "Administrar vistas de lista públicas", especifique si todos pueden acceder a la vista personalizada o sólo puede hacerlo usted. Esta opción no está disponible en Personal Edition. Para ver una vista de lista, los usuarios también necesitan el permiso "Leer" para el tipo de registros de la vista de lista.

Los usuarios de Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden dar acceso a un grupo o función públicos, incluyendo todos los usuarios por debajo de esa función. Para compartir la vista de lista:

- a. Seleccione **Visible para algunos grupos de usuarios**.
- b. Seleccione el tipo de grupo o función desde la lista desplegable y, a continuación, seleccione el grupo o función de la lista.
- c. Haga clic en **Agregar**.



Nota: Las vistas de lista están visibles para sus usuarios del Portal de clientes de Salesforce si el ajuste **Visible para todos los usuarios** está activado para vistas de objetos en los perfiles de los usuarios del Portal de clientes. Para hacer que las vistas de lista solo sean visibles para sus usuarios de Salesforce, seleccione **Visible para algunos grupos de usuarios**. Luego comparta la vista con el grupo **Todos los usuarios internos** o un conjunto seleccionado de grupos y funciones internos.

Cuando implemente un Portal de clientes, cree vistas personalizadas que contenga únicamente información relevante para los usuarios del Portal de clientes. Luego haremos que estas vistas sean visibles para usuarios del Portal de clientes compartiéndolas con el grupo **Todos los usuarios del Portal de clientes** o un conjunto de grupos y funciones del portal.

6. Haga clic en **Guardar**. La vista aparece en la lista desplegable **Ver** para que pueda tener acceso a ella posteriormente.

Puede cambiar el nombre de una vista de lista existente y hacer clic en **Guardar como** para guardar los criterios de la vista de lista sin alterar la vista original.

Para regresar a la última página de lista consultada, haga clic en **Regresar a la lista** en la parte superior de cualquier página de detalles.



Nota: En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

Las actividades archivadas no se incluyen en las vistas de lista de actividades. Puede utilizar la lista relacionada Historial de actividades para ver estas actividades.

Modificar filtros de la vista de lista

Vuelva a definir o actualice sus vistas de lista para asegurarse de que está viendo los registros más relevantes. Para cambiar qué registros mostrar en una vista de lista, modifique los filtros de la vista de lista.

[Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience](#)

Modifique filtros en una vista de lista desde Controles de vista de lista o haga clic en para acceder al panel Filtros.

[Modificar filtros de la vista de lista en Salesforce Classic](#)

Para cambiar los filtros de una vista de lista, modifique la lista.

CONSULTE TAMBÍEN

[Referencia de operadores de filtro](#)

[Crear una vista de lista en Lightning Experience](#)

Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience

Modifique filtros en una vista de lista desde Controles de vista de lista o haga clic en  para acceder al panel Filtros.

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

Las acciones que puede realizar para vistas de lista están disponibles en el menú Controles de vista de lista, al que se accede haciendo clic en .

Nota: Algunas vistas de lista tienen ámbitos de filtro predefinidos y no pueden filtrarse. Por ejemplo, la consulta SOQL para una vista de lista Equipo genérica o la lista Vistos recientemente no permite un filtrado mayor de los resultados de la consulta.

1. Desde Controles de vista de lista, seleccione **Modificar filtros de lista**. También puede hacer clic en  . Aparece el panel Filtros.

2. Agregue, elimine o modifique filtros para ver solo los registros que cumplen sus criterios. Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar y el operador que seleccione.

- Haga clic en el filtro que desea cambiar.
- Desde el menú desplegable Filtrar por, seleccione un operador. Por ejemplo, seleccione **igual a, comienza por o excluye**.
- En Valor, realice una selección o ingrese un valor.

Nota: Los filtros admiten valores solo entre el mínimo y máximo para un entero de 23 bits firmado o entre 1 y 2.147.483.648. Un valor fuera de este intervalo desactiva ese filtro.

- Haga clic en **Lista**.
- Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
- Para eliminar un filtro, haga clic en  junto al nombre del filtro.

3. Ajuste su lógica de filtros si es necesario. La declaración de lógica de filtros no puede hacer referencia a un número de filtro que no exista.

Nota: NOT no funciona con expresiones entre paréntesis. Por ejemplo, la expresión `1 AND NOT (2 AND 3)` se evalúa como `1 AND (NOT 2 AND 3)`. En los resultados de filtro, no se devuelve ningún registro cuando esperaría ver algunos registros.

4. Para aplicar los filtros modificados y actualizar la lista, haga clic en **Guardar**.

Cualquier usuario con acceso a la vista de lista ve los resultados de sus cambios guardados.

Ejemplo: Desea mostrar un conjunto de oportunidades en un panel en vez de en una tabla pero la vista de lista incluye registros con diferentes tipos de registro. El panel Oportunidades solo puede mostrar vistas de lista con registros de un solo tipo de registro. Para hacer que la vista se visualice en un panel, modifique los filtros en su vista de lista. En el panel Filtros, seleccione **Agregar**

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar vistas de lista:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

filtros. Seleccione **Tipo de registro de oportunidad** y el operador **igual a**, luego ingrese el valor del tipo de registro que deseé. Su vista de lista modificada se puede mostrar ahora en el panel.

CONSULTE TAMBIÉN

[Referencia de operadores de filtro](#)

[Crear una vista de lista en Lightning Experience](#)

Modificar filtros de la vista de lista en Salesforce Classic

Para cambiar los filtros de una vista de lista, modifique la lista.

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

1. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la vista de lista. Los usuarios sin el permiso “Gestionar vistas de lista pública” verán **Duplicar** en lugar de **Modificar** por lo que podrán duplicar una vista pública o estándar.
2. En Especificar criterios de filtro, cambie su selección **Filtrar por propietario**, si lo desea. Agregue o cambie las selecciones **Campo**, **Operador** o **Valor** en **Filtrar por campos adicionales**. Si agrega o elimina un campo y guarda el cambio, las columnas de la vista de lista se ajustan a la anchura predeterminada para dar cabida al cambio. Este cambio ignora cualquier anchura personalizada establecida.
3. Haga clic en **Guardar** para aplicar sus filtros modificados a la vista de lista.

Todos los usuarios con acceso a la vista de lista ven los resultados de sus cambios guardados.

 **Nota:** En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar vistas de lista:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Para crear, modificar o eliminar vistas de lista públicas:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Ordenar vistas de lista

Muchos objetos le permiten ver registros en listas, también denominadas “vistas de lista”. Si su lista es larga, puede ordenar los registros por una de las columnas de campo. Por ejemplo, puede ordenar la vista de lista Todas las cuentas por la columna del campo **Nombre de cuenta**, la columna de campo **Estado/provincia de facturación** y otras. También puede ordenar vistas de lista personalizadas. La clasificación es alfanumérica.

1. Abrir la vista de lista.
2. Haga clic en el encabezado de la columna de campo por la que desea ordenar. Aparece una flecha indicando el orden de la lista: desde el primer registro de la columna (↑) (de forma alfanumérica) o el último (↓).

 **Nota:** A partir de Spring '13, no puede ordenar vistas de lista para el objeto Usuarios en organizaciones de Salesforce con más de dos millones de usuarios.

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear una vista de lista en Salesforce Classic](#)

Imprimir una vista de lista en Salesforce Classic

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

Si las vistas de lista imprimibles están activadas para su organización, puede imprimir vistas de lista estándar y personalizadas.

1. Vaya a la vista de lista que desea imprimir. Por ejemplo: Todas las cuentas en la ficha Cuentas.
2. Ordene el contenido de la vista de lista si lo desea.
3. Haga clic en .
4. En la nueva ventana, seleccione el número de registros que desea imprimir (hasta 1.000). (Para imprimir más de 1.000 registros, ejecute un reporte y haga clic en **Vista de impresión** en el reporte.)
5. Haga clic en **Imprimir esta página**.

Eliminar una vista de lista

Elimine una vista de lista cuando ya no la necesite para mantener su espacio de trabajo actualizado.

[Eliminar una vista de lista en Lightning Experience](#)

Puede eliminar una vista de lista cuando ya no la necesite.

[Eliminar una vista de lista en Salesforce Classic](#)

Puede eliminar una vista personalizada cuando ya no la necesite.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ordenar una vista de lista:

- “Leer” en los registros de la lista

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para imprimir vistas de lista:

- “Leer” en los registros incluidos en la lista

EDICIONES

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas

- “Gestionar vistas de listas públicas”

Eliminar una vista de lista en Lightning Experience

Puede eliminar una vista de lista cuando ya no la necesite.

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

1. Seleccione una vista de lista.
2. Haga clic en  para acceder a Controles de vista de lista.
3. Seleccione **Eliminar**.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas

- “Gestionar vistas de listas públicas”

Eliminar una vista de lista en Salesforce Classic

Puede eliminar una vista personalizada cuando ya no la necesite.

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

1. Seleccione una vista de lista personalizada.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas

- “Gestionar vistas de listas públicas”

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear una vista de lista en Salesforce Classic](#)

Valores de fecha relativos para criterios de filtro

Cuando cree una vista de lista que incluya un filtro para un intervalo de fechas, como `utilice Crear fecha o Fecha de última actualización`, uno o más de los valores de fecha relativos proporcionados para especificar el intervalo.

 **Importante:** La creación y filtrado de vistas de lista en Lightning Experience solo está disponible en estos momentos en organizaciones de prueba. Proporcionamos esta función para clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Debido a que los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Esta función piloto no está disponible de forma general, como se indica en este documento o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones disponibles de forma general.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic y Lightning Experience**

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

Por ejemplo, para crear una vista o reporte personalizado de las cuentas creadas la semana anterior, ingrese *Crear fecha igual a SEMANA PASADA*. Para valores relativos de fecha con variables, como "LOS PRÓXIMOS n DÍAS"), sustituya n por cualquier número mayor que cero.

Los valores de fecha relativos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Puede utilizar "SEMANA PASADA" o "semana pasada".

Puede utilizar varios valores de intervalo en un único campo, separados por comas.

 **Nota:** Para Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition y Developer Edition, se define la semana por la lista desplegable Regional en su página de información personal. Para Contact Manager, Group Edition y Personal Edition, se define la semana por la configuración Regional en el perfil de la compañía. Por ejemplo, si la Configuración regional es inglés americano, la semana abarca de domingo a sábado, mientras que en el caso del inglés británico la semana empieza el lunes y termina el domingo.

Valor de fecha relativo	Intervalo
AYER	Comienza a las 12:00:00 a.m. del día anterior al actual y continúa durante 24 horas.
HOY	Comienza a las 12:00:00 a.m. del día actual y continúa durante 24 horas.
MAÑANA	Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 24 horas.
SEMANA PASADA	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana anterior a la actual y continúa durante siete días.
ESTA SEMANA	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana actual y continúa durante siete días.
PRÓXIMA SEMANA	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana posterior a la actual y continúa durante siete días.
LAS ÚLTIMAS n SEMANAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó n semanas antes de la semana actual y continúa hasta las 11:59 p.m. del último día de la semana anterior a la semana actual.
PRÓXIMAS n SEMANAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana siguiente a la actual y continúa durante n veces siete días.
HACE n SEMANAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó n semanas antes del inicio de la semana actual y continúa durante siete días.
MES PASADO	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes anterior al actual y continúa durante el resto de días del mes.
ESTE MES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes actual y continúa durante el resto de días del mes.
PRÓXIMOS n MESES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes siguiente al actual y continúa hasta el final del n º mes.
ÚLTIMOS n MESES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó n meses antes del mes actual y continúa hasta las 11:59 p.m. del último día del mes anterior al mes actual.
HACE n MESES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó n meses antes del inicio del mes actual y continúa durante el resto de días del mes.

Valor de fecha relativa	Intervalo
PRÓXIMO MES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes posterior al actual y continúa durante el resto de días del mes.
LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. 90 días antes al actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy.)
LOS PRÓXIMOS 90 DÍAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 90 días. (El intervalo no incluye hoy.)
LOS ÚLTIMOS n DÍAS	Comienza a las 12:00:00 am n días antes del día actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy. El uso de este valor de fecha incluye registros desde hace $n + 1$ días hasta la fecha de hoy.)
PRÓXIMOS n DÍAS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del día siguiente y continúa durante los siguientes n días. (El intervalo no incluye hoy.)
HACE n DÍAS	Comienza a las 12:00:00 am el día n días antes del día actual y continúa durante 24 horas. (El intervalo no incluye hoy.)
TRIMESTRE PASADO	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural anterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre.
ESTE TRIMESTRE	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural actual y continúa hasta el final del trimestre.
SIGUIENTE TRIMESTRE	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural posterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre.
ÚLTIMOS n TRIMESTRES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace n trimestres naturales y continúa hasta el final del trimestre natural anterior al actual. (El intervalo no incluye el trimestre actual.)
SIGUIENTES n TRIMESTRES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural siguiente al actual y continúa hasta el final del trimestre natural n en el futuro. (El intervalo no incluye el trimestre actual.)
HACE n TRIMESTRES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural n trimestres antes del trimestre natural actual y continúa hasta el final de ese trimestre.
AÑO PASADO	Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año anterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año.
ESTE AÑO	Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año actual.
SIGUIENTE AÑO	Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año posterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año.
HACE n AÑOS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año natural n años antes del año natural actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año.
ÚLTIMOS n AÑOS	Comenzó a las 12:00:00 am el 1 de enero de hace $n+1$ años. El intervalo finalizó el 31 de diciembre del año anterior al año actual.

Valor de fecha relativa	Intervalo
SIGUIENTES n AÑOS	Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año siguiente al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año n .
ÚLTIMO TRIMESTRE FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal anterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
 Nota: Ningún valor de fecha literal FISCAL es compatible cuando cree vistas personalizadas de Mobile.	
ESTE TRIMESTRE FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal actual. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
SIGUIENTE TRIMESTRE FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal posterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
ÚLTIMOS n TRIMESTRES FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace n trimestres y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal anterior. (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
SIGUIENTES n TRIMESTRES FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal n . (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
HACE n TRIMESTRES FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal n trimestres fiscales anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese trimestre fiscal.
ÚLTIMO AÑO FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
ESTE AÑO FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
SIGUIENTE AÑO FISCAL	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal posterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
ÚLTIMOS n AÑOS FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace n años fiscales y continúa hasta el final del último día del año fiscal anterior al actual. (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.
SIGUIENTES n AÑOS FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal n . (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.

Valor de fecha relativa	Intervalo
HACE <i>n</i> AÑOS FISCALES	Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace <i>n</i> años fiscales y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal.

Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

Consulte una visualización gráfica de los datos de la vista de lista con gráficos de vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier vista de lista, seleccione de los gráficos de vista de lista personalizada estándar y personalizadas disponibles. Puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

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

1. En la página de inicio de un objeto, seleccione una vista de lista con datos que desea visualizar.
2. Haga clic en . Aparece el panel Gráficos.
3. Para seleccionar un gráfico diferente, haga clic en  junto al nombre del gráfico.
4. Para cambiar la visualización gráfica de datos, haga clic en  en el panel Gráficos y seleccione un nuevo tipo de gráfico. Sus datos cambian a la nueva visualización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

[Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver gráficos de vista de lista:

- “Leer” en todos los registros incluidos en la lista

Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Cree un gráfico para visualizar datos de la vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea. Cuando crea un gráfico de la vista de lista para un objeto, como Oportunidades o Prospectos, se asocia el gráfico con el objeto. El gráfico está disponible para cualquier vista de lista que tiene permiso para ver en ese objeto, excepto la lista Vistos recientemente.

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

1. En la página de inicio de un objeto, seleccione una vista de lista con datos que desea visualizar.
2. Haga clic en .
3. En el panel Gráficos que aparece, haga clic en .
4. Seleccione **Nuevo gráfico**.
Aparecerá un cuadro de diálogo,
5. Ingrese un nombre de gráfico.
6. Seleccione un tipo de gráfico: barra vertical, barra horizontal o anillo.
7. Seleccione el tipo de agregación, el campo de agregación y el campo de agrupación.
El tipo de agregación especifica cómo se han calculado los datos del campo: por suma, conteo o media. El campo de agregación especifica el tipo de datos para calcular. El campo de agrupación etiqueta los segmentos del gráfico.
8. Para ver su gráfico, haga clic en **Guardar**.

 **Ejemplo:** Su equipo de ventas desea comparar cuentas por número de empleados para centrarse en posibles esfuerzos en grandes compañías. Uno de los representantes crea un gráfico de barra horizontal seleccionando **Suma** como el tipo de agregación, **Empleados** como el campo de agregación y **Nombre de cuenta** como el campo de agrupación. El gráfico muestra el número de empleados en cada cuenta por nombre de cuenta.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience](#)

[Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear gráficos de vista de lista:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Vuelva a definir o actualice sus gráficos de la vista de lista personalizada para asegurarse de que está viendo las visualizaciones de datos más importantes. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.



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

1. En la página de inicio de un objeto, haga clic en .
2. En el panel Gráficos que aparece, seleccione el nombre de uno de sus gráficos personalizados.
3. Haga clic en .
4. Seleccione **Modificar gráfico**.
Aparecerá un cuadro de diálogo,
5. Realice sus cambios en el nombre del gráfico, el tipo del gráfico, el tipo de agregación, el campo de agregación o el campo de agrupación.
El tipo de agregación especifica cómo se han calculado los datos del campo: por suma, conteo o media. El campo de agregación especifica el tipo de datos para calcular. El campo de agrupación etiqueta los segmentos del gráfico.
6. Para ver su gráfico modificado, haga clic en **Guardar**.



Nota: No puede modificar gráficos estándar o preconfigurados. Solo puede modificar gráficos que ha creado. No puede eliminar gráficos de la vista de lista.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience](#)

[Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience](#)

Kanban

La vista Kanban muestra un resumen visual de una selección de registros para candidatos, oportunidades, campañas o contratos. Al ver todos sus registros al mismo tiempo, puede monitorear de forma más eficiente su trabajo y mantener los contratos avanzando.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

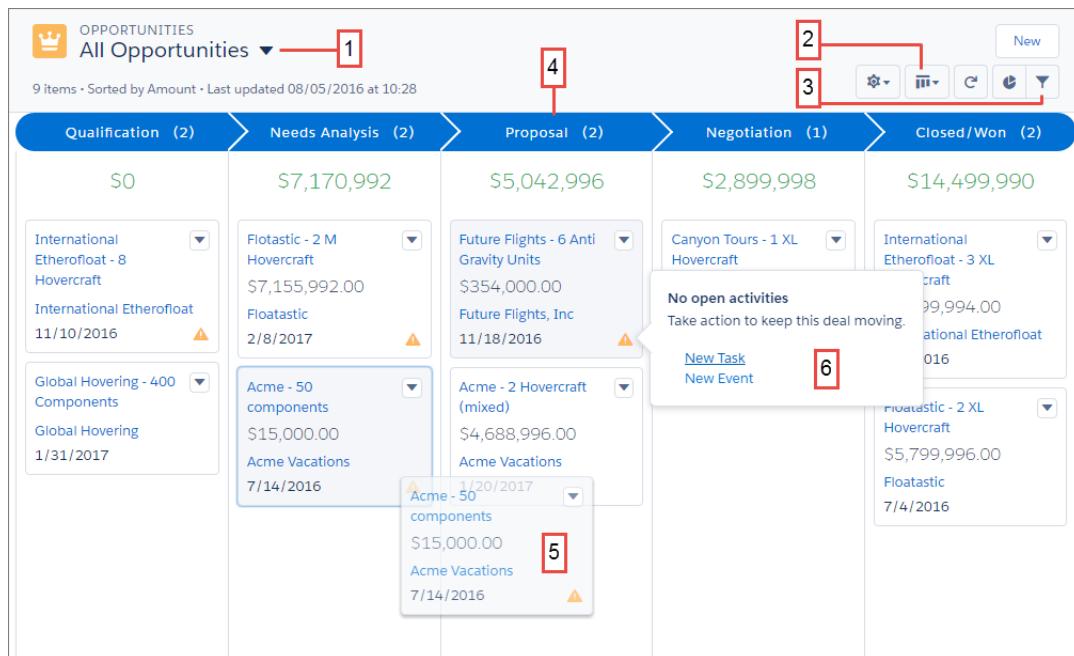
Para modificar gráficos de vista de lista:

- “Leer” en el tipo de registro incluido en la lista Y “Crear y personalizar vistas de lista”

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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



Los registros de la vista Kanban se basan en la vista de lista seleccionada (1). No puede ver el Kanban para las vistas de lista Vistos recientemente. Cambie fácilmente entre la vista de lista de tabla y la vista Kanban (2). Filtre sus registros para seleccionar un único tipo de registro o ver un subconjunto de sus registros en particular (3). Los registros se ordenan por etapa o estado (4). Mueva rápidamente un registro a una etapa diferente arrastrando la tarjeta (5). Para oportunidades, las alertas le indican cómo mantener controlado un contrato, como por ejemplo, creando una tarea o evento (6).

Consideraciones sobre Kanban

Antes de empezar a utilizar la vista Kanban, tenga en cuenta estas limitaciones y consideraciones.

Consideraciones sobre Kanban

Antes de empezar a utilizar la vista Kanban, tenga en cuenta estas limitaciones y consideraciones.

- La vista Kanban no está disponible desde la vista de lista Vistos recientemente. Los usuarios tienen que seleccionar otra vista de lista antes de poder cambiar a la vista Kanban.
- La vista Kanban muestra registros solo para un tipo de registro al mismo tiempo. Si su organización utiliza tipos de registro múltiples, cree una vista de lista separada para cada una y filtre por tipo de registro. Haga que las nuevas vistas de lista sean públicas para que sus usuarios puedan acceder a ellas. Del mismo modo, los usuarios pueden filtrar por un único tipo de registro.
- La vista Kanban muestra un máximo de 200 tarjetas.
- La función de arrastrar y soltar no se admite en pantallas táctiles.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Oportunidades

- Los usuarios reciben alertas sobre oportunidades con tareas vencidas, sin actividades abiertas, o bien sin actividad en los últimos 30 días. Las alertas no se puede personalizar.

Prospectos

- Los prospectos no pueden convertirse en la vista Kanban.
- Las columnas no se crean para ningún valor Estado de prospecto con el estado Convertido.

Contratos

- Los contratos no pueden activarse en la vista Kanban.
- No se crea una columna para el estado de contrato estándar Activado.

¿Cómo funciona el modelo de colaboración?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, el administrador puede definir el modelo de colaboración predeterminado para su organización configurando los valores predeterminados de toda la organización. Estos valores predeterminados especifican el nivel predeterminado de acceso a los registros. En la mayoría de los objetos, los valores predeterminados de toda la organización pueden definirse como Privado, Sólo lectura pública o Lectura/escritura pública.

En entornos en los que el modelo de colaboración de un objeto se haya definido como Privado o Sólo lectura pública, un administrador puede otorgar a usuarios adicionales acceso a registros configurando una jerarquía de funciones y definiendo reglas de colaboración. Las jerarquías de funciones y las reglas de colaboración solo se pueden utilizar para otorgar acceso adicional; no se pueden utilizar para restringir el acceso a registros diferentes a los especificados originalmente con los valores predeterminados de toda la organización en el modelo de colaboración.

Después de restringir el acceso utilizando valores predeterminados de toda la organización, los usuarios obtienen normalmente mediante uno o más métodos de los siguientes:

- Jerarquía de funciones
- Reglas de colaboración
- Colaboración manual
- Acceso implícito (Cuentas y registros secundarios asociados)
- Equipos (Cuenta, Caso y Oportunidad)

¿Para qué tipos de registro puedo imprimir vistas de lista?

Si las vistas de lista imprimibles están habilitadas para su organización, puede imprimir vistas de lista estándar y personalizadas para estos tipos de registros.

- Cuentas
- Actividades
- Campañas
- Casos
- Contactos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Documentos
- Prospectos
- Oportunidades
- Conjuntos de permisos
- Listas de precios
- Perfiles
- Productos
- Reportes

- Soluciones

Abrir elementos vistos recientemente

La sección Elementos recientes de la barra lateral de Salesforce muestra una lista con hasta 10 elementos (registros, documentos, objetos personalizados y similares) que ha agregado, modificado o visualizado más recientemente.

Para abrir cualquier página de detalles o modificación de un elemento solo tiene que hacer clic en su vínculo.



Sugerencia: Si su organización ha activado los detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier elemento de la lista Elementos recientes para visualizar información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles o modificación del registro.



Nota: Elementos recientes puede mostrar menos de 10 elementos si ha eliminado hace poco cualquiera de los elementos visualizados recientemente. Del mismo modo, las listas Recientes de las páginas de inicio de las fichas (por ejemplo la lista Prospectos recientes) pueden mostrar menos de 10 o 25 elementos si ha eliminado elementos recientemente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Creación de registros

La creación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices* y *consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

[Crear un registro en Salesforce Lightning Experience](#)

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, prospectos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices* y *consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

[Crear un registro en Salesforce Classic](#)

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, prospectos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices* y *consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSUTE TAMBÍEN

[Modificación de registros](#)

[Eliminación de registros](#)

[Directrices para ingresar divisas, fechas, horas y números de teléfono](#)

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

[Adjuntar archivos a registros](#)

Crear un registro en Salesforce Lightning Experience

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, prospectos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.



Nota: Esta información es para Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación (⋮) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Puede crear registros de diferentes formas en Lightning Experience.

- Para crear registros desde cualquier página de Salesforce, seleccione el elemento que desea en el menú de navegación, luego haga clic en **Nuevo** en la vista de lista.
- Para crear registros desde un registro existente, haga clic en **Nuevo** para el elemento que deseé. Por ejemplo, supongamos que está visualizando un registro de contacto y desea crear una nota acerca del contacto; haga clic en **Nuevo** en la sección Notas de la página de contacto.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Crear un registro en Salesforce Classic

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, prospectos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.



Nota: Esta información es para Salesforce Classic.

Dependiendo de cómo ha configurado su administrador su organización de Salesforce, puede crear registros en algunas formas diferentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

[Creación de registros desde fichas de objetos](#)

[Creación de registros en noticias en tiempo real](#)

[Creación de registros utilizando la lista desplegable Crear nuevo](#)

[Creación de registros con Creación rápida](#)

Creación de registros desde fichas de objetos

Antes de crear un registro, asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está creando.

- Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea crear. Empezará desde la página Inicio de ese objeto. Por ejemplo, haga clic en la ficha Cuentas si desea crear un registro de cuenta.
- Haga clic en **Nuevo**.
- Si se le pide, seleccione un tipo de registro.
- Ingrese valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja (|).



Sugerencia: La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable **Industria**, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:

- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

5. Cuando termine de ingresar valores para su nuevo registro, haga clic en **Guardar** o haga clic en **Guardar y nuevo** para guardar el registro actual y crear otro. Si navega fuera de la página antes de hacer clic en **Guardar**, podría perder sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Creación de registros en noticias en tiempo real](#)
- [Creación de registros con Creación rápida](#)
- [Creación de registros](#)

Creación de registros en noticias en tiempo real

Dependiendo de cómo su administrador ha configurado Salesforce, es posible que pueda crear registros en la noticia en tiempo real en la página de inicio, la ficha de Chatter y las páginas de detalles del registro. Los editores en diferentes noticias en tiempo real pueden tener diferentes acciones disponibles; consulte con su administrador para obtener información acerca de lo que puede hacer en cada noticia en tiempo real. Antes de crear un registro, asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está creando.

1. En la noticia en tiempo real en la que desea crear un registro, haga clic en la acción rápida del editor que corresponde al tipo de registro que desea crear.
2. Ingrese valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja (|). La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable **Industria**, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.
3. Cuando termine de ingresar valores para su nuevo registro, haga clic en **Crear**.

El elemento de una noticia en tiempo real para el registro que ha creado aparece:

- En la noticia en tiempo real en la que ha creado el registro.
- Como el primer elemento en la noticia en tiempo real para el nuevo registro en sí mismo.
- En su noticia en tiempo real de Chatter.
- En la noticia en tiempo real de Chatter de cualquier persona que sigue el registro desde el cual ha creado el nuevo registro. Por ejemplo, si crea un contacto desde la página de detalles del registro para las ABC Industries de la cuenta, cualquier persona que sigue ABC Industries verá un elemento de noticias en tiempo real para el registro del contacto que ha creado.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Creación de registros desde fichas de objetos](#)
- [Creación de registros con Creación rápida](#)
- [Creación de registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:

- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

Creación de registros utilizando la lista desplegable Crear nuevo

La lista desplegable Crear nuevo, disponible en la barra lateral, proporciona opciones para crear nuevos registros. Para crear un nuevo registro utilizando la lista desplegable:

1. Seleccione el tipo de registro que desea crear. La página del nuevo registro aparece inmediatamente en la ficha apropiada o el cuadro de diálogo Cargar un archivo si ha seleccionado **Archivo**.
2. Rellene los campos.
3. Haga clic en **Guardar** o **Cargar en mis archivos** si ha seleccionado **Archivo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las opciones disponibles en la lista desplegable Crear nuevo varían de acuerdo con los permisos que tiene, que Salesforce Edition está utilizando y de la aplicación que está utilizando.

Creación de registros con Creación rápida

Si su administrador ha activado Creación rápida, puede crear registros desde las páginas de inicio para prospectos, cuentas, contactos y oportunidades. También puede crear cuentas desde la lista de resultados del campo de búsqueda Cuenta en el formulario Creación rápida en contactos, prospectos y oportunidades. Si crea nuevos registros con Creación rápida, no se aplicarán las reglas de validación.

1. Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea crear. Para crear una cuenta mientras crea un contacto, prospecto u oportunidad, haga clic en el icono  junto al campo Cuenta en el formulario Creación rápida que está utilizando.
2. Ingrese valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja (|). La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable **Industria**, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:

- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de registros desde fichas de objetos](#)

[Creación de registros en noticias en tiempo real](#)

[Creación de registros](#)

Modificación de registros

1. Asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está modificando. La ayuda de Salesforce le informará.
 2. Busque y abra el registro que desea modificar.
 3. Haga clic en **Modificar**.
 4. Ingrese o modifique valores en los campos.
- Sugerencia:** La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable **Industria**, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.
5. Cuando finaliza el ingreso o modificación de valores, haga clic en **Guardar**.

[Modificar campos en Salesforce](#)

Muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, facilitan la modificación en línea de los registros.

[Directrices para la modificación de registros con el editor en línea](#)

[Modificación de registros directamente desde listas mejoradas](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de registros](#)

[Directrices para ingresar divisas, fechas, horas y números de teléfono](#)

[Directrices para la modificación de registros con el editor en línea](#)

[Modificación de registros directamente desde listas mejoradas](#)

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

[Adjuntar archivos a registros](#)

Modificar campos en Salesforce

Muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, facilitan la modificación en línea de los registros.

[Modificar campos de registros con el editor en línea en Salesforce Classic](#)

Los usuarios pueden modificar campos de registros en muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, que ofrecen la comodidad de la modificación en línea de los registros.

[Modificar campos de registros con el editor en línea en Lightning Experience](#)

La modificación en línea acelera la actualización de registros. Desde una ficha Detalles, un representante puede abrir un registro para modificar y actualizar varios campos al mismo tiempo.

[Modificar registros en línea desde una vista de lista en Lightning Experience \(Beta\)](#)

Modifique cómodamente campos en registros directamente desde una vista de lista. La mayoría de objetos de Salesforce, incluyendo objetos personalizados, ofrecen modificación en línea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar registros:

- "Modificar" en el objeto para el tipo de registro que está modificando

Modificar campos de registros con el editor en línea en Salesforce Classic

Los usuarios pueden modificar campos de registros en muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, que ofrecen la comodidad de la modificación en línea de los registros.

 **Sugerencia:** No todos los campos de todos los objetos se pueden modificar en línea. Para determinar si un campo admite la modificación en línea, pase el ratón sobre él y busque el icono de lápiz ().

1. En el registro que va a crear o modificar, haga doble clic en el campo que deseé definir o modificar. Si el campo incluye la función de búsqueda para buscar el valor correspondiente, verá un icono de lupa ().
2. Ingrese el texto en el campo o use la función de búsqueda para buscar el valor que deseé. Haga clic en el icono de la acción deshacer () o elimine la entrada si es necesario.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar registros:

- “Modificar” en el objeto para el tipo de registro que está modificando

Modificar campos de registros con el editor en línea en Lightning Experience

La modificación en línea acelera la actualización de registros. Desde una ficha Detalles, un representante puede abrir un registro para modificar y actualizar varios campos al mismo tiempo.

Haga doble clic en un campo o haga clic en el icono de modificación  junto a él. La celda entra en modo de modificación.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

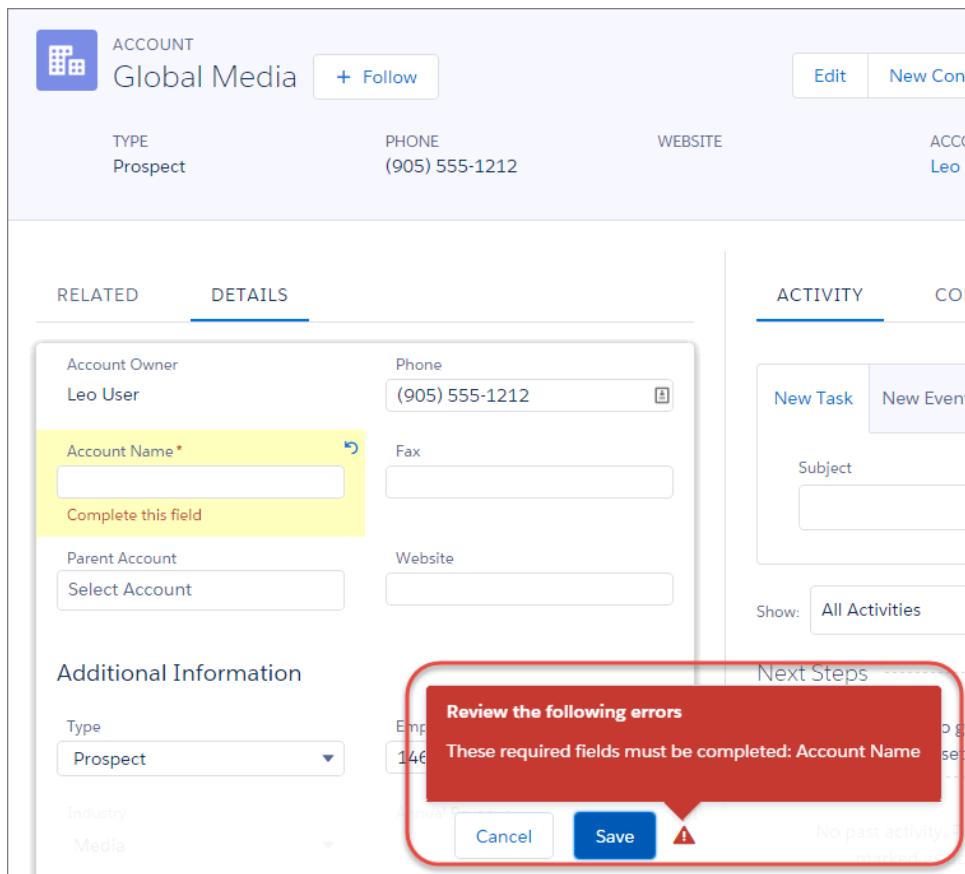
ACTIVITY	COLLABORATE	DETAILS
Opportunity Name Acme - 1,200 Widgets (Sample)		Opportunity Owner Admin User Change O...
Account Name Acme (Sample)		Close Date 8/9/2015
Type Existing Business		Stage Needs Analysis 
Primary Campaign Source		Probability (%) 35%
Budget Confirmed <input type="checkbox"/>		Amount \$140,000.00
Discovery Completed <input type="checkbox"/>		
ROI Analysis Completed <input type="checkbox"/>		

Utilice los accesos directos del teclado para modificar un registro rápidamente.

- Para desplazarse al siguiente campo en el registro, pulse la tecla Tab.
- Para volver al icono de reversión del campo anterior, pulse Mayús + Tab.
- Para revertir el cambio en un campo, pulse Intro en el icono de reversión.
- Para revertir todos los cambios realizados en el registro, pulse Esc o desplácese a Cancelar y pulse Intro.
- Para guardar, pulse Intro e Intro de nuevo.

A continuación se describen algunas ventajas más de la modificación en línea en Lightning Experience.

- Los representantes pueden navegar dentro de la página mientras modifican un registro. Pueden cambiar a las noticias en tiempo real de Chatter del registro y volver sin perder los cambios realizados.
- Se advierte a los representantes si intentan navegar a otra página o ficha del navegador sin guardar los cambios realizados.
- Aparecen mensajes de error en una ventana en la parte inferior de la página. Los representantes pueden hacer clic en  para ocultar la ventana cuando se desplazan por un registro largo.



Modificar registros en línea desde una vista de lista en Lightning Experience (Beta)

Modifique cómodamente campos en registros directamente desde una vista de lista. La mayoría de objetos de Salesforce, incluyendo objetos personalizados, ofrecen modificación en línea.

No todos los campos en registros en una vista de lista se pueden modificar en línea. Para determinar si un campo admite la modificación en línea, pase el ratón sobre él y busque el icono de lápiz . Las celdas no modificables tienen un candado .

Como siempre, puede modificar los registros a los que tiene acceso.

Para modificar campos en una fila de una vista de lista:

1. Desde la lista, pase el ratón sobre la celda para modificar y luego haga clic en . Si modifica celdas en múltiples filas, aparece un botón **Guardar** en la parte inferior de la vista de lista.
2. Realice su cambio en la celda o celdas modificables.
3. Haga clic en **Guardar**.

Cuando diferentes usuarios realizan modificaciones en línea en los mismos campos en un registro de forma simultánea, solo se guarda la modificación más reciente.

Consideraciones para la modificación en línea en una vista de lista

- ! Importante:** Esta versión incluye una versión beta de la opción de modificación de Lightning con calidad de producción, pero con limitaciones conocidas.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar campos en registros:

- “Modificar” en el objeto para el tipo de registro que está modificando

No puede modificar en línea una vista de lista si:

- La vista de lista contiene más de un tipo de registro.
- La vista de lista usa una lógica de filtro que contiene cláusulas OR.
- La vista de lista contiene campos de búsqueda o lista de selección dependiente.

Puede modificar en línea las vistas de lista Vistos recientemente o Equipo predefinidas para incluir solamente un tipo de registro. Puede modificar tareas en la página de inicio del objeto Tareas aunque no se incluyan en una vista de lista.

Algunos campos o tipos de campo no se pueden modificar en línea:

- Campos integrados como Id. de registro o Fecha de creación (nunca modificable desde la interfaz de usuario)
- Campos estándar de tipo fecha/hora, búsqueda, autonumérico, de resumen, tipo de registro, detalles principal, área de texto largo, texto enriquecido, casilla de verificación o jerarquía
- Campos compuestos incluyendo Nombre, Nombre de cuenta, campos de dirección y campos de geolocalización



Nota: Nombre y Apellidos se pueden modificar.

- Los campos de oportunidad Ingresos previstos y Categoría de previsión
- listas de selección dependiente personalizadas
- Campos de relación de búsqueda externa
- Campos de texto cifrados

Directrices para la modificación de registros con el editor en línea

Sugerencias de almacenamiento de modificaciones en línea

- Pulse **Intro** mientras el cursor se encuentra en un cuadro de modificación del campo para confirmar el cambio de ese campo.
- Pulse **Intro** sin tener ningún campo en modo de modificación para que se guarden todas las modificaciones realizadas en el registro.

Limitaciones

- La modificación en línea no está disponible en:
 - Modo de accesibilidad
 - Páginas de configuración
 - Tableros
 - Portal de clientes
 - Descripciones de soluciones HTML
- Las siguientes casillas de verificación estándar en páginas de modificación de casos y prospectos no pueden modificarse en línea:
 - Asignación de casos (Asignar mediante las reglas de asignación activas)
 - Notificación de email de caso (Enviar email de notificación al contacto)
 - Asignación de prospectos (Asignar mediante las reglas de asignación activas)
- Los campos en los siguientes objetos estándar no son editables en línea:
 - Todos los campos en Documentos y Listas de precios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración de la modificación en línea está disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para usar la modificación en línea:

- “Modificar” en el objeto

- Todos los campos de Tareas excepto **Asunto** y **Comentario**
- Todos los campos de Eventos, excepto **Asunto**, **Descripción** y **Ubicación**
- Campos de nombre completo de Cuentas personales, Contactos y Prospectos. Sin embargo, sus campos componentes son, por ejemplo, **Nombre** y **Apellidos**.
- Puede utilizar la modificación en línea para modificar los campos de los registros para los que tenga acceso de sólo lectura, ya sea mediante la seguridad a nivel de campo o mediante el modelo de colaboración de su organización; sin embargo, Salesforce no le permite guardar sus cambios y muestra un mensaje de error de privilegios insuficientes si intenta guardar el registro.

Casos especiales

- La modificación en línea está disponible para todas las páginas de detalle de todos los campos modificables en las páginas de modificación, con excepción de algunos campos sobre tareas, eventos, libros de precios y documentos. Para modificar alguno de ellos, vaya a la página de modificación del registro, cambie el valor del campo que deseé y haga clic en **Guardar**. La tabla siguiente muestra los objetos que tienen restricciones de modificación en línea en algunos de sus campos. Es posible que necesite permisos especiales para ver algunos de estos campos:

Objeto	Campos
Todos los objetos	Todos los campos son modificables salvo los campos de personalizados de texto largo.
Oportunidades	Todos los campos son modificables, salvo los siguientes campos que sólo se pueden modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas): <ul style="list-style-type: none"> – Importe – Etapa – Categoría del pronóstico – Cantidad
Prospectos	Todos los campos son modificables, salvo Estado de prospecto que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas):
Casos	Todos los campos son modificables, salvo Estado de caso que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas):
Contratos	Todos los campos son modificables, salvo Estado del contrato que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas):
Eventos	Únicamente se pueden modificar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> – Descripción – Ubicación – Asunto – Tipo – Campos personalizados
Tareas	Únicamente se pueden modificar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> – Tipo de llamada – Descripción – Asunto

Objeto	Campos
	<ul style="list-style-type: none"> – Tipo – Campos personalizados
Documentos	No hay campos modificables.
Listas de precios	No hay campos modificables.

Modificación de registros directamente desde listas mejoradas

Si modificación en línea y listas mejoradas están activadas para su organización, puede modificar los registros directamente en una lista. Las celdas que pueden modificarse muestran un icono de lápiz () cuando pasa el ratón por encima de la celda, mientras que las celdas que no pueden modificarse muestran un icono de candado ().

 **Advertencia:** En vistas de listas mejoradas, si diferentes usuarios realizan modificaciones en línea en los mismos campos en un registro de forma simultánea, los registros se actualizan con la modificación más reciente pero no identificamos el conflicto con un mensaje.

Si tiene el permiso “Modificación masiva desde listas”, puede cambiar el valor de un campo común en hasta 200 registros a la vez para la mayoría de registros. Los productos deben modificarse de uno en uno.

Para modificar un único registro desde una lista:

1. En la lista, haga doble clic en la celda que puede modificarse.
2. Ingrese el valor que deseé.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para modificar registros de una lista de forma masiva:

1. Seleccione la casilla de selección junto a cada uno de los registros que desea modificar. Puede seleccionar registros en múltiples páginas.
2. Haga doble clic en una de las celdas que deseé modificar. Aplique su modificación a un registro únicamente o a todos los registros seleccionados.

Si cuando intenta actualizar registros encuentra algún error, aparecerá una ventana de consola que muestre el nombre de cada registro con error (si se conocen), así como una explicación. Haga clic en el registro de la ventana de consola para abrir esa página de detalles en una nueva ventana.

 **Nota:** Para ver la consola de errores, debe haber desactivado el bloqueo de elementos emergentes en el dominio de Salesforce.

Sugerencias de uso de la modificación en línea con listas

- Algunos campos estándar no admiten la modificación en línea. Por ejemplo, Estado del caso, Etapa de la oportunidad, Importe de las oportunidades, Cantidad de oportunidad, Estado del prospecto y la mayoría de campos de tareas y eventos sólo pueden modificarse desde la página de modificación del registro. Para obtener más información, consulte [Directrices para la modificación de registros con el editor en línea](#) en la página 142.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la modificación en línea en una lista mejorada:

- “Modificación masiva desde listas”

- Si su organización utiliza tipos de registros, la modificación en línea con listas sólo estará disponible cuando todos los registros de la lista sean del mismo tipo de registro. Por ello, deberá especificar un filtro de *Tipo de registro igual a x*, donde *x* sea el nombre de un tipo de registro único (o se deje en blanco para el tipo de registro principal).
- No puede utilizar la modificación en línea en una lista mejorada si su criterio de filtro de la vista de lista contiene una cláusula O.
- Si desea una lista de actividades, deberá especificar un filtro adicional ya sea *Tareas igual a Verdadero* (para tareas) o *Tareas igual a Falso* (para eventos) para que la modificación en línea esté disponible.
- Si su organización usa cuentas personales:
 - No podrá usar la modificación en línea para cambiar Cuentas personales desde una lista de contactos. Solo podrá modificarlas en línea de una lista de cuentas.\
 - Solo puede usar la modificación en línea en contactos asociados a cuentas de negocio especificando un filtro adicional de *Es cuenta personal igual a Falso* en su lista de criterios.

Eliminación de registros

La eliminación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce.

Para algunos tipos de objetos, la eliminación de un registro afecta a otros registros relacionados.

Por ejemplo, si elimina una cuenta o un contacto, también se eliminan todos los activos asociados.

1. Asegúrese de estar informado de los efectos (si los hubiera) de la eliminación de tipo de registro que desea eliminar. La ayuda de Salesforce le informará.
2. Busque y abra el registro que desea eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.

CONSUTE TAMBÍEN

[Uso de la papelera](#)

[Eliminar notas y archivos adjuntos de registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar registros:

- “Eliminar” en el objeto para el tipo de registro que está eliminando

Adjuntar archivos a registros

Puede adjuntar archivos (como documentos de Microsoft® Office, PDF de Adobe® o imágenes y videos) a la mayoría de los tipos de registros de Salesforce. El límite de tamaño para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada, incluyendo un archivo adjunto a una solución. El límite de tamaño para múltiples archivos adjuntos al mismo email es 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

1. Abra el registro.
2. Haga clic con **Adjuntar archivo**.
3. Haga clic en **Explorar** y busque el archivo que desea adjuntar.
4. Haga clic en **Adjuntar archivo** para cargar el archivo.
5. Haga clic en **Hecho** al finalizar la carga.



Nota:

- Cuando se adjunta un archivo a una noticia de Chatter del registro, se añade a la lista relacionada Notas y Archivos adjuntos como un archivo adjunto de la noticia. El límite de tamaño del archivo para los archivos adjuntos de la noticia en tiempo real de Chatter es 2 GB.
- Si el ajuste de seguridad **No permitir cargas de HTML como adjuntos o registros de documento** está activado para su organización, no podrá cargar los archivos que tengan las siguientes extensiones: **.htm, .html, .htt, .htx, .mhtm, .mhtml, .shtm, .shtml, .acgi y .svg**.

Temas sobre registros

Los temas son palabras o frases que puede asociar a los registros de Salesforce para organizarlos por temas comunes. Use los temas para agrupar los registros por un tema común y, a continuación, use estos temas para filtrar las vistas de lista.

Cuando Chatter está activado, también puede ver los registros de un tema en una ubicación central (ficha **Registros** de la página de detalles del tema). Por ejemplo, si un número de cuentas participan en una conferencia, puede agregar el tema *Congreso de usuarios* a sus registros. A continuación, puede usar el tema para filtrar la vista de lista de cuentas o (con Chatter) ver las cuentas en su conjunto en la ficha **Registros** de la página del tema *Congreso de usuarios*.

Se incluye una página de detalles del tema de ejemplo, donde la ficha **Registros** muestra las cuentas del tema. (Si no ve la ficha **Registros** de este modo para un tema determinado, el tema no se ha agregado a ningún registro).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

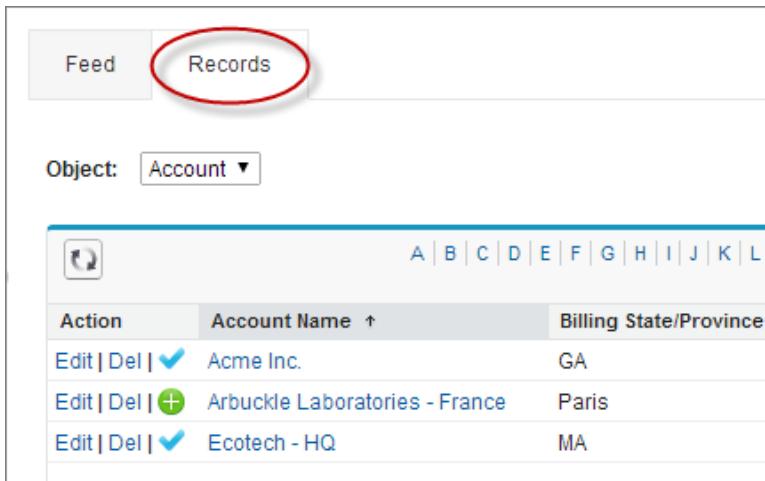
Para adjuntar archivos a registros:

- “Modificar” en el objeto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones



Action	Account Name	Billing State/Province
Edit Del	Acme Inc.	GA
Edit Del	Arbuckle Laboratories - France	Paris
Edit Del	Ecotech - HQ	MA

Los administradores pueden activar o desactivar temas para cuentas, activos, campañas, casos, contactos, contratos, archivos, prospectos, oportunidades, pedidos, soluciones, objetos personalizados y artículos en inglés. Aunque puede activar temas para tareas, la ficha Registros no se admite para tareas. Los temas en archivos se agregan a archivos automáticamente cuando se agregan los temas a las publicaciones de noticias en tiempo real a la que están adjuntos.

[Añadir temas a registros](#)

Agregue temas para organizar rápidamente los registros por temas comunes, recuperélos en las vistas de lista y (con Chatter) véalos en las páginas de detalles de temas.

[Eliminar temas de registros](#)

Elimine un tema de un registro si ya no se aplica.

Añadir temas a registros

Agregue temas para organizar rápidamente los registros por temas comunes, recuperélos en las vistas de lista y (con Chatter) véalos en las páginas de detalles de temas.

Temas para objetos se debe habilitar para poder agregar temas a registros de este tipo de objeto.

 **Nota:** Todos los nombres de tema son públicos y aparecen en los resultados de búsqueda, pero eso no afecta la visibilidad de registros que cuentan con temas.

1. En la parte superior de la página de detalles del registro bajo el nombre del registro, haga clic en **Hacer clic para agregar temas**. Si el registro ya tiene temas, haga clic en **Temas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas a un registro:

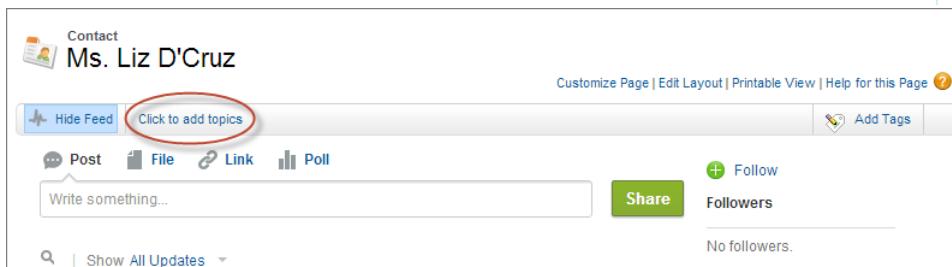
- “Leer” y “Modificar” en el registro

Y

“Asignar temas” para añadir temas existentes

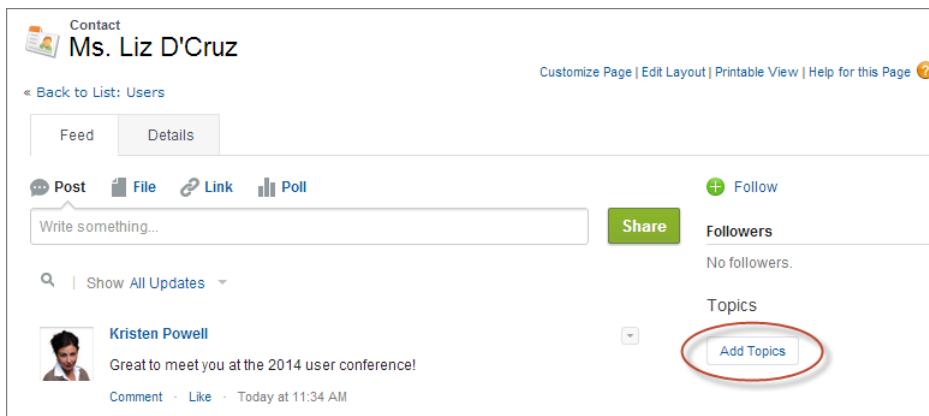
O BIEN

“Crear temas” para agregar nuevos temas



The screenshot shows a Chatter feed for a Contact record named "Ms. Liz D'Cruz". At the top, there is a "Hide Feed" button, a "Click to add topics" button (which is circled in red), and a "Post" button. Below the feed, there is a text input field with "Write something..." placeholder text, a "Share" button, and a "Followers" section indicating "No followers.". At the bottom, there is a search bar and a "Show All Updates" button.

Si su administrador ha activado formatos basados en noticias en tiempo real, haga clic en **Agregar temas** en la barra lateral de la vista de noticias en tiempo real.



The screenshot shows a Chatter feed for a Contact record named "Ms. Liz D'Cruz". At the top, there is a "Back to List: Users" link, a "Feed" tab, and a "Details" tab. Below the feed, there is a "Post" button, a "File" button, a "Link" button, and a "Poll" button. There is also a text input field with "Write something..." placeholder text, a "Share" button, and a "Followers" section indicating "No followers.". A news item from "Kristen Powell" is displayed, stating "Great to meet you at the 2014 user conference!". Below the news item, there is a "Comment" button, a "Like" button, and a timestamp "Today at 11:34 AM". At the bottom right, there is a "Topics" section with an "Add Topics" button (which is circled in red).

2. En el editor de temas, empiece a escribir su texto. A la vez que escribe, puede seleccionar un tema de la lista de sugerencias o siga escribiendo para crear su propio tema único. Para agregar más de un tema, escriba una coma después de cada tema.

Comas (,) y corchetes cerrados (]) finalizan automáticamente un tema. Se admiten otras puntuaciones, símbolos y separadores en nombres de temas.

Los registros pueden tener hasta 100 temas.

3. Cuando termine de agregar temas, haga clic en **Listo** o pulse **Intro**.

A continuación, puede usar los temas que ha agregado a los registros para filtrar sus vistas de lista. Además, si el administrador ha habilitado Chatter, los temas agregados a los registros se convierten en vínculos a las páginas de detalles de temas, donde los registros asociados se muestran en la ficha **Registros** para facilitar el acceso. (Tenga en cuenta que las publicaciones de Chatter de un registro no se agregan automáticamente a los temas de un registro y debe agregar los temas a las publicaciones).

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear una vista de lista en Salesforce Classic](#)

[Eliminar temas de registros](#)

Eliminar temas de registros

Elimine un tema de un registro si ya no se aplica.

Cuando quita los temas no los elimina. Antes de quitar un tema de un registro, considere la posibilidad de que alguien lo haya añadido y pueda estar usando el tema para hacer un seguimiento del registro.

1. En la parte superior de la página de detalles del registro, haga clic en **Temas**.
2. Haga clic en  junto al tema que desea eliminar del registro.
3. Haga clic en **Hecho** o pulse **Intro**.

La eliminación de un tema de un registro elimina el registro de cualquier vista de lista que utilice ese tema como un filtro. Si Chatter está habilitado, el registro también se quita de la ficha **Registros** de la página de detalles del tema.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Disponible en las ediciones: **todas las ediciones**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar temas de un registro:

- “Leer” y “Modificar” en el registro
- Y
- “Asignar temas”

Etiquetas en registros

Las etiquetas son palabras o frases cortas que puede asociar a la mayoría de registros de Salesforce para describir y organizar sus datos de un modo personalizado. Utilice las etiquetas para agrupar registros por tema o uso común de objetos diversos y luego utilice esas etiquetas en la búsqueda para encontrar información de forma rápida e intuitiva.

Por ejemplo, si ha conocido a un número de contactos y prospectos en un congreso, puede que desee aplicar a todos la etiqueta *Congreso de usuarios 2011*. Más adelante podrá buscar la etiqueta *Congreso de usuarios 2011* y hacer clic en esa etiqueta en los resultados de búsqueda para recuperar dichos registros.

Salesforce ofrece dos tipos de etiquetas.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

- Las *etiquetas personales* son privadas. Sólo usted puede ver las etiquetas personales que añada a un registro.
- Las *etiquetas públicas* se comparten entre todos los usuarios de una organización. Cualquier usuario con acceso al registro puede ver las etiquetas públicas que agregue.

Los administradores pueden activar etiquetas personales y públicas para cuentas, actividades, activos, campañas, casos, contactos, contratos, tableros, documentos, eventos, prospectos, notas, oportunidades, reportes, soluciones, tareas y objetos personalizados, permitiéndole:

- [Etiquetar registros](#)
- [Quitar las etiquetas de un registro](#)
- [Explorar, buscar y gestionar etiquetas](#)



Nota: Si su administrador activa [temas](#) para un objeto, las etiquetas públicas se desactivan para ese objeto. Las etiquetas personales no se ven afectadas.

[Registros de etiquetas](#)

[Eliminación de etiquetas de los registros](#)

[Exploración, búsqueda y gestión de etiquetas](#)

[Visualización de las etiquetas utilizadas recientemente](#)

Registros de etiquetas

1. En la esquina superior derecha de la página de detalles del registro, haga clic en **Agregar etiquetas**. Si el registro ya tiene etiquetas asociadas, haga clic en **Modificar etiquetas**.
2. En los cuadros de texto **Etiquetas personales** o **Etiquetas públicas**, ingrese listas separadas por comas de las [etiquetas](#) que desee asociar al registro. Las etiquetas sólo pueden contener letras, números, espacios, guiones y guiones bajos y deben contener al menos una letra o número.

A medida que ingresa nuevas etiquetas, se muestran hasta 10 etiquetas que ya se han definido como sugerencias de relleno automático. Conforme va escribiendo, la lista de sugerencias va cambiando para mostrar sólo las etiquetas que coinciden con el prefijo que ha ingresado. Para seleccionar una sugerencia, haga clic sobre ella o utilice las teclas de flechas del teclado para seleccionarlas y pulse la tecla de tabulador o Intro.

3. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Cuando crea o modifica etiquetas, puede pulsar la tecla Intro para guardar sus cambios o Esc para rechazarlos.



Nota: Hay límites en el número de etiquetas personales y públicas que puede crear y aplicar a registros. En todas las ediciones, si intenta etiquetar un registro con una nueva etiqueta que supere uno o más de estos límites, la etiqueta no se guardará. Si alcanza un límite, puede ir a la página [Etiquetas](#) y eliminar las etiquetas utilizadas con menos frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

[Etiquetas en registros](#)

[Eliminación de etiquetas de los registros](#)

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar etiquetas en un registro:

- “Leer” en el registro

Para cambiar el nombre o eliminar etiquetas públicas:

- “Gestor de etiquetas”

Eliminación de etiquetas de los registros

1. En la esquina superior derecha de la página de detalles del registro, haga clic en **Modificar etiquetas**.
2. Junto a los cuadros de texto **Etiquetas personales** o **Etiquetas públicas**, haga clic en **[X]** junto a la etiqueta que desee quitar.
3. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Cuando crea o modifica etiquetas, puede pulsar la tecla Intro para guardar sus cambios o Esc para rechazarlos.

Si la etiqueta que ha eliminado es la última instancia de la etiqueta, ésta se eliminará completamente de su organización. Si otros registros utilizan la etiqueta, ésta seguirá apareciendo en los resultados de la búsqueda y la página Etiquetas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar etiquetas en un registro:

- “Leer” en el registro

Exploración, búsqueda y gestión de etiquetas

Para acceder a la página [Etiquetas](#), haga clic en el nombre de cualquier etiqueta de una página de detalles o, si su administrador ha agregado etiquetas a la barra lateral, haga clic en **Etiquetas** en la barra lateral.

Desde esta página, puede:

- [Ver y explorar etiquetas](#)
- [Buscar registros con etiquetas](#)
- [Buscar etiquetas](#)
- [Cambiar nombres y eliminar etiquetas](#)
- [Revisar estadísticas de etiquetas personales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre o eliminar etiquetas públicas:

- “Gestor de etiquetas”

Visualización y examen de etiquetas

Utilice las casillas de verificación **Etiquetas personales** y **Publicar etiquetas** para limitar o ampliar su vista. Debido a que las etiquetas personales son privadas, sólo puede ver las etiquetas personales que ha definido. Puede ver todas las etiquetas públicas que se han definido en su organización.

Haga clic en una letra en la parte superior del área de búsqueda de etiquetas para ver únicamente las etiquetas que comiencen con esa letra o haga clic en **Página siguiente** o **Página anterior**.

De forma predeterminada, las etiquetas se enumeran en orden alfabético. En la lista de selección **Ordenar**, seleccione **Por número de usos** para ordenar las etiquetas por el número de registros a los que están aplicadas o seleccione **Por fechas de uso más recientes** para ordenar las etiquetas por las que se agregaron más recientemente a un registro.

Búsqueda de registros con etiquetas

Haga clic en una etiqueta para ver la lista de registros organizados por objeto. El número de registros asociados con la etiqueta se muestra próximo a la etiqueta. Puede restringir aún más sus resultados haciendo clic en etiquetas adicionales. Cuando se selecciona más de una etiqueta, sólo los registros que coincidan con todas las etiquetas seleccionadas se mostrarán en la lista de resultados. Haga clic en **[X]** junto a una etiqueta para cancelar su selección y quitarla del filtro. Haga clic en **Borrar etiquetas seleccionadas** para eliminar la selección de etiquetas y empezar de nuevo.

**Nota:**

- El número de registros asociados a una etiqueta a veces puede ser mayor que el número de registros que aparecen cuando hace clic en dicha etiqueta en la página Etiquetas. Esta situación se produce si etiqueta un registro y después pierde el permiso para visualizarlo debido a un cambio de colaboración o si un registro al que no tiene acceso tiene una o más etiquetas públicas.
- Los resultados de búsqueda y la página Etiquetas no muestran los objetos personalizados sin una etiqueta asociada, incluso si se activan las etiquetas para el objeto personalizado.

Puede personalizar columnas y filtrar los resultados de búsqueda.

Búsqueda de etiquetas

Ingrese términos en el cuadro de texto Buscar etiquetas y haga clic en **Buscar**. Sólo las etiquetas que cumplan sus criterios de búsqueda aparecerán en el área de búsqueda de etiquetas. A continuación, puede hacer clic en cualquier etiqueta para ver los registros asociados a dicha etiqueta.

Las cadenas de búsqueda deben incluir al menos dos caracteres y pueden incluir caracteres comodín y operadores.

El resultado de búsqueda más reciente se guarda en el área de búsqueda de etiquetas junto al abecedario en la parte superior de la página. Haga clic en la cadena de búsqueda para regresar a sus resultados.

Cambio de nombres y eliminación de etiquetas

- Para cambiar el nombre a una etiqueta, pase el ratón por encima y seleccione **Cambiar nombre** en la lista desplegable que aparece alrededor de la etiqueta. Ingrese un nuevo nombre para la etiqueta en el cuadro de texto que aparece y haga clic en **Buscar**.
- Para eliminar una etiqueta, pase el ratón por encima y seleccione **Eliminar** en la lista desplegable que aparece alrededor de la etiqueta. La etiqueta se eliminará de todos los registros de su organización y se colocará en la Papelera.

Si restaura una etiqueta de la Papelera, se volverá a asociar automáticamente a los registros de los que se eliminó. Para obtener más información, consulte [Uso de la Papelera](#) en la página 190.

Puede cambiar el nombre o eliminar cualquier etiqueta personal, pero deberá tener el permiso "Gestor de etiquetas" para poder cambiar el nombre de una etiqueta pública o eliminarla.

Revisión de las estadísticas de etiquetas personales

Haga clic en **Uso de etiquetas personales** en el lado derecho. Esta página muestra el número actual de etiquetas personales únicas y aplicaciones de etiquetas personales. Puede tener un máximo de:

- 500 etiquetas personales únicas
- 5.000 instancias de etiquetas personales aplicadas a registros

Si se está acercando a sus límites de etiquetas personales, considere la opción de fusionar etiquetas similares en una sola etiqueta cambiándole el nombre. Por ejemplo, si tiene las etiquetas Ciclismo y Bicicleta, puede cambiarles el nombre a Ciclismo y bicicleta para reducir el número de etiquetas personales únicas.

Para reducir el número de instancias de etiquetas aplicadas a registros, elimine las etiquetas personales que ya no utilice.

Visualización de las etiquetas utilizadas recientemente

El vínculo **Etiquetas** y la lista desplegable Etiquetas recientes, disponibles en la barra lateral, le permite examinar etiquetas y acceder a las etiquetas utilizadas recientemente respectivamente.

- Haga clic en **Etiquetas** para navegar, buscar y gestionar toda su colección de etiquetas.

- Seleccione una etiqueta en la lista desplegable Etiquetas recientes para ver todos los registros marcados con esa etiqueta. Las etiquetas que aparecen en esta lista son aquellas que se han utilizado recientemente en registros de etiquetas.

Directrices para ingresar divisas, fechas, horas y números de teléfono

La creación y modificación de registros es más sencilla si comprende algunas directrices y sugerencias acerca de los campos de divisa, fecha, hora y número de teléfono que encontrará en varios registros.

Divisa

En la mayoría de ediciones de Salesforce, el formato y el tipo de divisa que puede utilizar para campos de divisa, como **Cuota** o **Ingresos anuales**, se determinan por la **Configuración regional de divisa** de su compañía. En organizaciones con Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition que utilizan varias divisas, el tipo de divisa y formato se determinan por el campo **Divisa** en el registro que está creando o modificando.

 **Sugerencia:** Cuando ingresa un importe monetario (o cualquier otro tipo de número), puede utilizar los accesos directos **k**, **m** o **b** para indicar miles, millones o billones. Por ejemplo, cuando ingresa **50k**, aparece como **50 . 000**. Sin embargo, estos accesos directos no funcionan en los criterios de filtro.

Fechas y horas

Muchos campos permiten ingresar una fecha o una hora en el formato que especifique su **Configuración regional** personal.

Al ingresar fechas, puede seleccionar una fecha del calendario o ingresarla manualmente.

Solo son válidas las fechas incluidas dentro de un rango específico. La fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1700-01-01T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 1 de enero de 1700. La fecha futura a partir de la cual las demás dejan de ser válidas es 4000-12-31T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 31 de diciembre de 4000. Estos valores están compensados por su zona horaria. Por ejemplo, en la zona horaria del Pacífico, la fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1699-12-31T16:00:00, o 4:00 PM del 31 de diciembre de 1699.

 **Sugerencia:**

- Los años se muestran y se guardan con cuatro dígitos, aunque puede ingresar los dos dígitos finales y Salesforce determinará los dos primeros. Las entradas **60** a **99** se asignan al siglo XX (por ejemplo: **1964**), y las entradas **00** a **59** se asignan al siglo XXI (por ejemplo: **2012**).
- Si ingresa números solo para el mes y el día (por ejemplo: **01/15**), Salesforce proporciona el año *actual*.
- Si su configuración regional e idioma son inglés, puede ingresar palabras como **Yesterday**, **Today** y **Tomorrow**, o cualquier día de la semana y Salesforce lo adivinará. Los nombres de los días de la semana (como **Lunes**) siempre se consideran de la semana siguiente.

Números de teléfono

Cuando ingresa números de teléfono en varios campos de teléfono, Salesforce mantiene el formato de número de teléfono que haya ingresado. Sin embargo, si su **Configuración regional** está establecido como Inglés (Estados Unidos) o Inglés (Canadá), los números de teléfono de diez dígitos y once dígitos que comienzan con "1" cambian de formato automáticamente a **(800) 555-1212** cuando guarda el registro.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

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

 **Sugerencia:**

- Si no desea el formato paréntesis-espacio-guiones ((800) 555-1212) para un número de diez u once dígitos, ingrese un signo "+" antes del número. Por ejemplo: +49 8178 94 07-0.
- Si sus números de teléfono de diez y once dígitos tiene el formato automático de Salesforce, es posible que tenga que ingresar los paréntesis al especificar las condiciones de filtro. Por ejemplo: *El teléfono empieza por (415)*.

Seleccionar valores de listas de selección

Puede encontrar diferentes tipos de campos de lista de selección en Salesforce.

- Listas de selección estándar: haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar un único valor.
- Listas de selección múltiple: haga doble clic en cualquier valor disponible en un cuadro de desplazamiento para agregar ese valor al cuadro de desplazamiento seleccionado en la derecha. Puede seleccionar un único valor o varios valores. Para seleccionar valores dentro de un rango, seleccione el primer valor y haga clic en el último valor del rango mientras mantiene pulsada la tecla Mayús; a continuación, haga clic en la flecha para agregar las selecciones al cuadro elegido.
- Las listas de selección dependientes y de control trabajan conjuntamente entre sí. El valor seleccionado en la lista de selección de control afecta a los valores disponibles en la lista de selección dependiente. Tanto las listas de selección de control como las dependientes se indican en las páginas de modificación mediante el ícono . Pase el ratón por encima del ícono para mostrar el nombre de la lista de selección de control o dependiente.

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, puede simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Tome notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, relacione notas con múltiples registros con solo unos clics.

Notas está creada en la parte superior de Salesforce Files, de modo que puede realizar varias de las mismas cosas con notas que las que puede realizar con archivos, como crear reportes en notas y utilizar Chatter para compartir notas.

Para obtener más información acerca de lo que puede hacer con Notas, consulte el video:  [Cómo utilizar Notas](#).

[¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?](#)

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas original de Salesforce. Con Notas, puede obtener un número de funciones que le ayudarán a tomar mejores notas de forma más rápida y aumentar la productividad.

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

Utilice Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada de Salesforce, para agregar información importante a sus registros.

[Ver o revertir a una versión anterior de una nota](#)

Las notas le permite ver versiones anteriores de notas y restaurarlas si es necesario.

[Compartir una nota con usuarios o grupos](#)

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

[Crear un reporte en sus notas](#)

Visualice y analice detalles acerca de todas sus notas utilizando reportes. Solo puede crear reportes en notas tomadas con Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

[Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1](#)

Obtenga algunas sugerencias, trucos y mejores prácticas para el uso de Notas en Salesforce1.

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas original de Salesforce. Con Notas, puede obtener un número de funciones que le ayudarán a tomar mejores notas de forma más rápida y aumentar la productividad.

Notas frente a la antigua herramienta de toma de nota

Función	Notas	Antigua herramienta de toma de notas
Agregar notas a registros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilice la lista relacionada Notas para gestionar notas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Utilice la lista relacionada Notas y archivos adjuntos para gestionar notas		<input checked="" type="checkbox"/>
Las notas se guardan automáticamente	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Lightning Experience)	
Comprobar la ortografía	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Lightning Experience)	<input checked="" type="checkbox"/>
Agregar notas privadas a registros		<input checked="" type="checkbox"/>
Crear notas privadas, independientes (no relacionadas con registros)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Relacionar notas con varios registros	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Lightning Experience y Salesforce1)	
Utilice el formato de texto enriquecido, incluyendo listas numeradas y con viñetas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Buscar Salesforce solo para notas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Crear tareas desde notas	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Salesforce1)	
Crear un reporte en sus notas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Agregar imágenes a una nota	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Lightning Experience)	
Ver o revertir a una versión anterior de una nota	<input checked="" type="checkbox"/> (solo Lightning Experience)	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Función	Notas	Antigua herramienta de toma de notas
Las notas se relacionan automáticamente con la cuenta principal		<input checked="" type="checkbox"/>

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1](#)

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

[Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce](#)

Crear notas y agregarlas a registros

Utilice Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada de Salesforce, para agregar información importante a sus registros.

 **Nota:** Si aún está utilizando la antigua herramienta de toma de notas, solicite a su administrador cambiar a la versión mejorada de Notas.

[Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Classic](#)

Agregue información importante a sus registros utilizando Notas, nuestra herramienta de toma de notas en Salesforce, de modo que puede estar más organizado y aumentar la productividad.

[Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Lightning Experience](#)

Notas le permite agregar información importante a sus registros de modo que puede permanecer organizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Classic

Agregue información importante a sus registros utilizando Notas, nuestra herramienta de toma de notas en Salesforce, de modo que puede estar más organizado y aumentar la productividad.

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

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en **Nueva nota**. O bien, para crear una nota privada y única que no está relacionada con un registro, vaya a la ficha Archivos y haga clic en cualquiera de los filtros de Notas para mostrar la opción Nueva nota.
2. Escriba un título y texto para el cuerpo.
3. Guarde la nota.

Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas del registro, mientras que las notas tomadas con la antigua herramienta de toma de notas aparecen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1](#)

[¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?](#)

Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Lightning Experience

Notas le permite agregar información importante a sus registros de modo que puede permanecer organizado.

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

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en **Nueva**. También, para crear una nota que esté relacionada con un registro diferente o ningún registro, haga clic en el icono de Acciones globales y seleccione **Nueva nota**.
2. Escriba un título y texto para el cuerpo. Puede agregar imágenes a su nota.
3. Relacione la nota con otros registros, si es necesario.

Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas del registro, mientras que las notas tomadas con la antigua herramienta de toma de notas aparecen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro.

CONSULTE TAMBÍEN

[Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1](#)

[¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?](#)

Ver o revertir a una versión anterior de una nota

Las notas le permite ver versiones anteriores de notas y restaurarlas si es necesario.

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

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en el título de la nota.
2. En la ventana de la nota, haga clic en ▾.
3. Desde la lista, seleccione la versión de la nota que desea ver.
4. Para restaurar la versión seleccionada de la nota, haga clic en **Restaurar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Compartir una nota con usuarios o grupos

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

[Compartir una nota con usuarios o grupos en Lightning Experience](#)

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

[Compartir una nota con usuarios o grupos en Salesforce Classic](#)

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

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

Compartir una nota con usuarios o grupos en Lightning Experience

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.



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

En Lightning Experience no puede proporcionar acceso de Colaborador cuando comparte una nota, solo acceso de Visor. Las notas no admiten la modificación simultánea; esta restricción evita que varias personas modifiquen una nota al mismo tiempo. Si varias personas cambiaran una nota al mismo tiempo, se sobreescribirían los cambios entre sí.

1. Navegue hasta una nota que desee compartir.

2. En la ventana de la nota, haga clic en **Compartir**.

3. Ingrese los nombres de usuarios o grupos con los que desee compartir.

4. Agregue más usuarios o grupos si es necesario.

5. Para evitar que los destinatarios compartan o dejen de compartir la nota ellos mismos, haga clic en **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.

6. Haga clic en **Compartir**.

Los usuarios con los que comparta reciben un mensaje de email con un vínculo a la nota compartida.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Compartir una nota con usuarios o grupos en Salesforce Classic

Colabore con sus colegas compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

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

1. Navegue hasta una nota que desee compartir.
2. En la ventana de la nota, haga clic en **Configuración de colaboración de notas**.
3. Seleccione si desea compartir con otro usuario, grupo o biblioteca.
4. Ingrese los nombres de usuarios o grupos con los que desee compartir.
5. Para cada usuario o grupo, seleccione si desea que sea un visor o un colaborador. Solo los colaboradores pueden modificar la nota que comparte.
6. Ingrese un mensaje corto para los destinatarios. Cuando comparte su nota, los destinatarios reciben un mensaje de email que incluye su mensaje, si lo hubiera.
7. Haga clic en **Compartir**.
8. Para evitar que los destinatarios compartan o dejen de compartir la nota ellos mismos, haga clic en **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.
9. Haga clic en **Cerrar**.

Los usuarios con los que comparta reciben un mensaje de email con un vínculo a la nota compartida.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Crear un reporte en sus notas

Visualice y analice detalles acerca de todas sus notas utilizando reportes. Solo puede crear reportes en notas tomadas con Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.

1. Asegúrese de estar familiarizado con reportes estándar y cómo personalizarlos.
2. Crear un nuevo reporte con los siguientes criterios:

Tipo de reporte	Reporte de contenido y archivo
Campos	Nombre de archivo Fecha de publicación Creado por Última fecha de revisión Última revisión por Tipo de archivo
Filtros	Tipo de archivo igual a <i>SNOTE</i> .

3. Asegúrese de guardar su reporte de modo que pueda ejecutarlo más tarde.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"
- Y
- "Generador de reportes"

4. Si desea compartir el reporte con otros usuarios, cree una carpeta de reporte y guarde el reporte en ella. A continuación, utilice la configuración de colaboración de la carpeta para agregar usuarios individuales o en grupos.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Direcciones para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

Obtenga algunas sugerencias, trucos y mejores prácticas para el uso de Notas en Salesforce1.

Vea un video:  [Cómo utilizar Notas](#)

Su administrador deberá configurar Notas para su organización. A continuación, puede empezar a utilizar Notas en Salesforce1. A continuación encontrará algunas directrices que le serán de mucha ayuda.

- Cree notas tocando  en la barra de acciones.
- Agregue listas numeradas y con viñetas a notas utilizando los iconos en la barra de herramientas Notas.
- Relacione notas con varios registros tocando **Relacionar registros**. Para cambiar los registros relacionados, toque los nombres de los registros relacionados (3).
- Cree una tarea deslizando una línea en una nota. Además, toque una línea o destaque algún texto y luego toque  en la barra de herramientas.
- Trabaje con tareas relacionadas directamente desde una nota.
- Visualice y busque todas sus notas seleccionando **Notas** en el menú de navegación de Salesforce1.
- Si usted o su administrador han agregado la lista relacionada Notas a formatos de página de objetos, pueden:
 - Acceder rápidamente a notas relacionadas directamente desde registros en lugar de tener que cambiar al menú de navegación para abrir el elemento Notas.
 - Cree notas desde la lista relacionada.

EDICIONES

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

Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros

Al trabajar con archivos adjuntos, los documentos de Google, o notas creados con la antigua herramienta de toma de notas, existen algunas cosas a tener en cuenta.

- Si Chatter está activado en su organización, los archivos publicados como noticia en tiempo real en un registro se agregan a la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro como datos adjuntos de las noticias en tiempo real. Puede obtener una vista previa (si está disponible), descargar y eliminar datos adjuntos de las noticias en tiempo real desde la lista relacionada Notas y archivos adjuntos, pero no podrá modificarlos.
- No se puede modificar una nota ni un archivo adjunto a no ser que también tenga acceso para modificar el registro asociado a éste.
- Para eliminar una nota o un archivo adjunto, debe ser el propietario de la nota o del archivo adjunto o un administrador con el permiso "Modificar todos los datos". Tenga en cuenta que la propiedad está determinada por el campo de propietario. La propiedad de los archivos adjuntos está determinada por el campo creado por.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Las notas y los archivos adjuntos están disponibles en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Google Docs disponible en todas las ediciones

- Los propietarios del registro pueden eliminar archivos adjuntos en registros incluso si no han agregado el archivo adjunto.
- Los usuarios de comunidad pueden descargar datos adjuntos, pero solo pueden realizar una vista previa, modificar o eliminar datos adjuntos que hayan creado.
- Solamente la persona que los ha adjuntado y los administradores tendrán acceso a las notas y los archivos adjuntos marcados como privados por medio de la casilla de verificación **Privado**. Los administradores que deseen ver notas privadas y archivos adjuntos deberán disponer del permiso "Ver todos los datos" y, si desean modificarlos o eliminarlos, del permiso "Modificar todos los datos".
- Si el servicio Agregar Google Docs en Salesforce está activado en su organización, la lista relacionada Notas y archivos adjuntos tiene el nombre Google Docs, Notas y archivos adjuntos. La lista relacionada Archivos adjuntos se denomina Google Docs y archivos adjuntos.
- Para acceder a un documento de Google desde una página de detalles de registro, el documento debe estar compartido con su cuenta de Google Apps.
- La lista relacionada Notas y archivos adjuntos incluye archivos de Salesforce CRM Content cuando se publican como noticia en tiempo real de Chatter de un registro. Sin embargo, la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no incluye archivos de Salesforce CRM Content que sólo existen en Salesforce CRM Content. Si su organización tiene activado Salesforce CRM Content, puede agregar la lista relacionada Contenido relacionado a las páginas de detalles de cuentas, contactos, prospectos, oportunidades, casos, productos u objetos personalizados.
- Si publica notas para contactos externos mediante Salesforce to Salesforce, todas las notas públicas se compartirán automáticamente con una conexión cuando comparta el objeto principal. Los archivos adjuntos se comparten automáticamente si la casilla de verificación **En colaboración con conexiones** del archivo adjunto está seleccionada. Para dejar de compartir una nota o un archivo adjunto, seleccione **Privado**.
- No se puede obtener una vista previa de todos los archivos, como los archivos cifrados, los archivos protegidos con contraseña, los archivos PDF protegidos contra copia, los tipos de archivos desconocidos y cualquier archivo con un tamaño superior a 25 MB. La opción **Vista previa** no está disponible para noticias en tiempo real o vistas de lista, de manera que los archivos aparecen como iconos del tipo de archivo genérico en las noticias en tiempo real. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas. Si se puede generar una vista previa de un archivo, pero no hay dicha vista previa, haga contacto con su administrador de Salesforce, quien podrá volver a generar la vista previa.
- Todas las notas y los archivos adjuntos agregados a los contactos y las oportunidades también se resumen debajo de la cuenta asociada.

CONSUTE TAMBIÉN

[Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce](#)

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

[Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1](#)

Campos de notas y archivos adjuntos

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce. Esta tabla enumera los campos disponibles cuando crea una nota utilizando Notas. También existe una barra de herramientas con iconos para agregar listas numeradas y con viñetas a las notas.

Campos para notas

 **Nota:** En Salesforce1 y Lightning Experience, existen campos adicionales para relacionar varios registros con la nota.

Campo	Descripción
Cuerpo	Texto de la nota. Puede incluir hasta 50 MB de datos.
Título	Asunto de la nota. Máximo de 200 caracteres.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campos para la antigua herramienta de toma de nota

Campo	Descripción
Cuerpo	Texto de la nota. Puede incluir hasta 32 KB de datos.
Privado	Casilla de verificación para indicar que la nota solo es accesible para el propietario y los administradores. Los administradores que deseen ver notas privadas deberán disponer del permiso "Ver todos los datos"; para modificarlos, del permiso "Modificar todos los datos".
Título	Descripción breve de la nota. Máximo de 80 caracteres.

Campos para archivos adjuntos

Campos de archivos adjuntos

Campo	Descripción
Descripción	Descripción del archivo cargado. Máximo de 500 caracteres.
Nombre de archivo	Nombre del archivo cargado.
Privado	Casilla de verificación para indicar que el archivo adjunto solo es accesible para el propietario y los administradores. Los administradores que deseen ver archivos adjuntos privados deberán disponer del permiso "Ver todos los datos"; para modificarlos, del permiso "Modificar todos los datos".
Compartir con conexiones	Casilla de verificación para indicar que el archivo adjunto es compartido con conexiones cuando el registro principal es

Campos de archivos adjuntos

Campo	Descripción
	compartido. Esta casilla de verificación solo está disponible si Salesforce to Salesforce está activado, el registro principal compartido y el archivo adjunto es público.
Tamaño	Tamaño del archivo cargado.

Eliminar notas y archivos adjuntos de registros

Para eliminar una nota o un archivo adjunto, haga clic en **Eliminar** junto a la nota o el archivo adjunto en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro.

Se pueden restaurar las notas y los archivos adjuntos eliminados desde la Papelera.

Para eliminar un archivo que se ha adjuntado desde una noticia en tiempo real de Chatter, haga clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto de la noticia en tiempo real. Este método elimina el archivo de todas las noticias en tiempo real de Chatter en las que se ha compartido y elimina el archivo de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Restaure el archivo haciendo clic en la Papelera, seleccionando el archivo y haciendo clic en **Recuperar**. Si se ha adjuntado el archivo desde su equipo, una noticia en tiempo real de Chatter, un grupo o una biblioteca de Salesforce CRM Content, su eliminación de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos lo eliminará también de la publicación, pero no de su ubicación original.

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear notas y agregarlas a registros](#)

[Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar una nota o un archivo adjunto:

- Propietario del registro principal
 - O
 - “Modificar” o “Eliminar” en el tipo de registro principal
 - O
 - “Modificar todos los datos”

¿Por qué el registro que intento guardar está marcado como duplicado? ¿Qué puedo hacer?

Su organización usa reglas de duplicados, que impiden que los usuarios creen registros duplicados. Lea el mensaje para decidir cómo proceder.

Esto es lo que verá si el registro que está intentando guardar está marcado como un posible duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

1. Un mensaje generado por el sistema le indica cuántos posibles duplicados se han encontrado. El número solo incluye los registros a los que tiene acceso. Si no tiene acceso a ninguno de los registros identificados como posibles duplicados, este mensaje no incluirá un número pero incluirá una lista de propietarios de registros de modo que puede solicitar el acceso a los duplicados existentes.
2. Una alerta personalizada por quien creara la regla duplicada. Lo ideal es que la alerta explique porqué no se puede guardar el registro y qué debería hacer.
3. Si la regla de duplicado le permite guardar el registro a pesar de que pueda tratarse de un duplicado, el botón **Guardar (Ignorar alerta)** estará presente. Si la regla de duplicado le impide guardar un registro que es un posible duplicado, el botón **Guardar** estará presente pero no se puede guardar el registro correctamente hasta que realice los cambios necesarios en el registro por lo que ya no estará marcado como un posible duplicado.
4. La lista de posibles duplicados solo incluye los registros a los que tiene acceso. Los campos que aparecen en la lista incluyen únicamente los campos a los que tiene acceso (hasta los primeros 7 campos que se compararon y coincidieron). En esta lista se muestra un máximo de 5 registros, pero si se detectan más de 5 duplicados, puede hacer clic en **Mostrar todo >>** para ver una

lista más completa de registros, con hasta 100. Los registros se enumeran en el orden de última modificación. Vaya directamente a uno de los registros de la lista haciendo clic en su vínculo.

5. Los campos resaltados son aquellos que se han comparado y determinado como coincidentes.

[¿Qué formatos debo utilizar para las fechas, horas y nombres en Salesforce?](#)

[¿Cómo puedo permitir que sólo algunos usuarios compartan los datos?](#)

[¿Un usuario individual puede controlar la colaboración de los registros que posee?](#)

[¿Puedo transferir los registros a otros usuarios?](#)

[¿Cómo puedo imprimir registros de Salesforce?](#)

¿Qué formatos debo utilizar para las fechas, horas y nombres en Salesforce?

El formato utilizado para fechas, horas y nombres de personas en Salesforce está determinado por su **Configuración regional**.

Para conocer qué formato de fecha/hora utiliza su **Configuración regional**:

1. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Visualice el formato de fecha/hora utilizado en el campo **Creado por** de sólo lectura. Éste es el formato que debe utilizar para ingresar las fechas y horas en los campos de Salesforce.

CONSUTE TAMBIÉN

[Personalizar su experiencia de Salesforce](#)

¿Cómo puedo permitir que sólo algunos usuarios compartan los datos?

Si su organización con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition cuenta con un modelo de colaboración Privado o de Solo lectura pública, el administrador puede seguir permitiendo que algunos usuarios comparten información. El administrador puede crear grupos públicos y después configurar reglas de colaboración para especificar que los usuarios de ciertas funciones o los grupos siempre comparten sus datos con usuarios de otra función o grupo público. Los usuarios individuales también pueden crear grupos personales para proporcionar acceso a sus propias cuentas, contactos y oportunidades.

¿Un usuario individual puede controlar la colaboración de los registros que posee?

Sí. En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, todos los propietarios de cuentas están autorizados a ampliar la colaboración cuenta por cuenta. Por ejemplo, si el modelo de la organización es Privado, el propietario de la cuenta Acme puede compartir su cuenta y sus datos relacionados con grupos seleccionados o usuarios individuales.

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los propietarios de oportunidades también pueden ampliar la colaboración para oportunidades individuales de forma independiente a la colaboración de la cuenta.

Puede utilizar la colaboración de cuentas, prospectos, casos y oportunidades para ampliar el acceso a los datos aunque no podrá restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Este tipo de colaboración se denomina colaboración manual y se realiza mediante el botón **Colaboración** en la página de detalles del registro.

¿Puedo transferir los registros a otros usuarios?

En la mayoría de las ediciones, puede transferir la propiedad de registros empleando uno de estos métodos. Cuando cambiar el propietario de un registro, Salesforce también transfiere la propiedad de ciertos registros relacionados.

La transferencia de la propiedad de un único registro que posee

Haga clic en **Cambiar propietario** en la página de detalle del registro. Para obtener más información, consulte [Cambio de propiedad y Transferencia de elementos asociados](#).

La transferencia de la propiedad de múltiples casos, prospectos o registros de objetos personalizados que posee

Haga clic en la ficha del objeto y vea una vista de lista. Seleccione los registros que hay que transferir y haga clic en **Cambiar propietario**.

La transferencia de la propiedad de múltiples registros propiedad de otros usuarios

Utilice la función Transferencia masiva. Para obtener más información sobre la utilización de Transferencia masiva qué registros relacionados se transfieren, consulte [Transferencia masiva de registros](#).

Transferencia de la propiedad de registros utilizando reglas de flujo de trabajo

Cuando una regla de flujo de trabajo cambia el propietario de un registro, Salesforce no cambia la propiedad de ningún registro relacionado.

¿Cómo puedo imprimir registros de Salesforce?

Para imprimir la información detallada de un registro de Salesforce:

1. Haga clic en el vínculo **Vista de impresión** de la esquina superior derecha de la mayoría de las páginas de detalles. Se abrirá una nueva ventana del explorador con el registro en un formato de impresión simple.
2. También puede contraer o ampliar las secciones de la vista de impresión haciendo clic en los encabezados de la sección.
3. También puede hacer clic en **Ampliar todo** o **Plegar todo** para mostrar u ocultar todas las opciones ampliables de la página. Las listas relacionadas, como la lista de oportunidades relacionadas con una cuenta, no se pueden plegar.
4. Haga clic en **Imprimir esta página** o utilice la función de impresión de su explorador para enviar la página a una impresora.



Nota: En la ficha Consola, haga clic en el ícono de impresión (🖨️) para abrir la vista de impresión de un registro.

Buscar información con Búsqueda

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

EDICIONES

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

¿Cómo funciona la búsqueda?

Una búsqueda eficiente encuentra lo que está buscando desglosando sus términos de búsqueda y encontrando coincidencias con ellos desde el índice.

¿Cómo desglosa la información las búsquedas?

Cada vez que crea un registro, el motor de búsqueda divide la información que se puede buscar en partes. Saber cómo se dividen estas partes le ayuda a elegir qué términos de búsqueda utilizar.

[¿Qué diferencias hay entre las búsquedas de Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1?](#)

La búsqueda global en el sitio completo de Salesforce (ya sea mediante Lightning Experience o Salesforce Classic) y la aplicación móvil Salesforce1 utilizan el mismo índice de búsqueda, de modo que siempre estará buscando en los mismos datos. Usted ve el mismo conjunto de registros a los que se ha accedido recientemente en resultados instantáneos. El ámbito de búsqueda (la lista de objetos que utiliza más) influye en los resultados de búsqueda. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos objetos estándar no están disponibles en Salesforce1 y Lightning Experience, de modo que no siempre verá los mismos resultados de búsqueda exactos. También la interfaz de búsqueda global es diferente entre estas experiencias, de modo que hay diferencias visuales y de navegación a tener en cuenta.

[¿Cómo realizo búsquedas en campos de búsqueda?](#)

Utilice la búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda para asociar dos registros entre sí.

[Resultados de búsqueda](#)

En muchos casos, encontrará rápidamente el registro que buscaba solo revisando los resultados principales porque los resultados se almacenan por relevancia para cada usuario. Comprenda por qué se devuelven algunos registros y cómo restringir mejor sus resultados.

[Limitaciones de búsquedas en Salesforce Classic](#)

Cuando utilice la búsqueda global, la búsqueda de la barra lateral, la búsqueda avanzada, las consultas estructuradas, las vistas de listas y los filtros, se aplican ciertas restricciones.

¿Cómo funciona la búsqueda?

Una búsqueda eficiente encuentra lo que está buscando desglosando sus términos de búsqueda y encontrando coincidencias con ellos desde el índice.

Consulte el video:

[¿Cómo funciona la búsqueda?](#)

Cuando ingresa un término de búsqueda en el campo de búsqueda (1), el motor de búsqueda desglosa su término de búsqueda en términos más pequeños, denominados *tokens* (2). Hace coincidir esos términos más pequeños con la información de registros almacenada en el índice (3), califica los registros asociados por relevancia (4), y devuelve los resultados a los que tiene acceso (5).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

 **Nota:** Después de que se cree o se actualice un registro de un objeto que admite búsquedas, pueden transcurrir aproximadamente 15 minutos o más para que el texto actualizado admita búsquedas. Solo se pueden buscar los registros de un objeto cuando se almacenan en el índice de búsqueda. El motor de búsqueda devuelve los resultados que tiene permiso para ver.



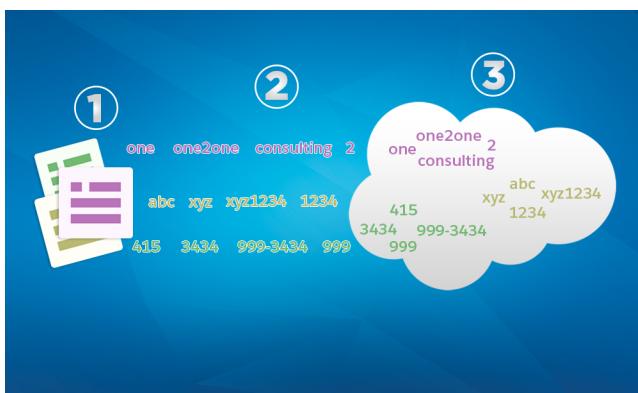
Para obtener más información acerca de lo que puede hacer con la búsqueda, consulte estos videos:

- [Buscar en Salesforce Classic](#)
- [Buscar en Salesforce Lightning Experience](#)

¿Cómo desglosa la información las búsquedas?

Cada vez que crea un registro, el motor de búsqueda divide la información que se puede buscar en partes. Saber cómo se dividen estas partes le ayuda a elegir qué términos de búsqueda utilizar.

Cuando crea o actualiza un registro (1), el motor de búsqueda desglosa el texto en el que se puede buscar del registro en términos más pequeños, denominados *tokens* (2). A continuación, almacena los tokens en el índice de búsqueda (3). Del mismo modo, cuando realiza una búsqueda, el motor de búsqueda divide sus términos de búsqueda en tokens de modo que pueda devolver registros con tokens coincidentes en el índice.



A continuación se muestran algunos ejemplos de los tokens creados desde información de registros. El motor de búsqueda crea token alfanuméricos cuando los términos de búsqueda contienen puntuación. Puede encontrar el registro con una búsqueda empleando cualquiera de los tokens indexados que se enumeran.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Información de registros	Tokens indexados
Acme, Inc.	acme inc
Web2Lead	web2lead web 2 lead
Presentar-XYZ1234	presentar-xyz1234 presentarxyz1234 presentar xyz1234 xyz 1234
(415) 999-3434	415 999-3434 9993434 999 3434
juan.lopez@dominio.com	juan.lopez@dominio.com @dominio.com juan.lopez juan lopez juanlopez dominio.com dominio com dominiocom

El motor de búsqueda devuelve resultados de búsqueda precisos para búsquedas en idiomas asiáticos que no incluyen espacios entre palabras utilizando un formato de tokenización especial.

Información de registros

東京都 (Prefectura de Tokio)

Tokens indexados

東京 (Tokio)

都 (Prefectura)

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funciona la búsqueda?](#)

¿Qué diferencias hay entre las búsquedas de Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1?

La búsqueda global en el sitio completo de Salesforce (ya sea mediante Lightning Experience o Salesforce Classic) y la aplicación móvil Salesforce1 utilizan el mismo índice de búsqueda, de modo que siempre estará buscando en los mismos datos. Usted ve el mismo conjunto de registros a los que se ha accedido recientemente en resultados instantáneos. El ámbito de búsqueda (la lista de objetos que utiliza más) influye en los resultados de búsqueda. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos objetos estándar no están disponibles en Salesforce1 y Lightning Experience, de modo que no siempre verá los mismos resultados de búsqueda exactos. También la interfaz de búsqueda global es diferente entre estas experiencias, de modo que hay diferencias visuales y de navegación a tener en cuenta.



Nota: Aunque se pueden producir pequeñas diferencias en el orden de los resultados de búsqueda, aún está buscando el mismo conjunto de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Función	Aplicaciones descargables Salesforce1 para iOS y Android	Aplicación para navegadores móviles Salesforce1	Lightning Experience en sitio completo	Salesforce Classic en sitio completo
Acceder a búsqueda	Cuadro de búsqueda en la parte superior del menú de navegación de Salesforce1.	Icono de búsqueda ubicado en el encabezado.	Cuadro de búsqueda ubicado en el encabezado.	Cuadro de búsqueda ubicado en el encabezado.
Resultados instantáneos cuando se selecciona el cuadro de búsqueda	Verá una lista de los registros a los que tuvo acceso más recientemente de todos los objetos.	Verá una lista de los registros que utilizó más recientemente para el objeto seleccionado en esos momentos en la barra del ámbito de búsqueda.	Verá una lista de los registros a los que tuvo acceso más recientemente de todos los objetos.	No disponible. Comience a escribir para ver resultados instantáneos.
Resultados instantáneos a medida que escribe	Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente.	Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a	Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a	Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente.

Función	Aplicaciones descargables Salesforce1 para iOS y Android	Aplicación para navegadores móviles Salesforce1	Lightning Experience en sitio completo	Salesforce Classic en sitio completo
		mostrar los registros que coinciden a los que no tuvo acceso recientemente.	mostrar los registros que coinciden entre varios objetos a los que no tuvo acceso recientemente.	
Resultados de búsqueda completos	Verá los 3 registros más importantes de cada uno de los objetos que haya utilizado recientemente. Los resultados se agrupan por objeto y se ordenan por relevancia.	Verá varios resultados para el objeto seleccionado en la barra del ámbito de búsqueda. Cambie el objeto para ver más resultados. Los resultados se ordenan por relevancia.	Verá Resultados más importantes que enumera los resultados más importantes de los objetos utilizados con mayor frecuencia. Cambie el objeto para ver más resultados. Los resultados se ordenan por relevancia.	Verá los 5 registros más importantes de cada uno de los objetos que haya utilizado recientemente. Los resultados se agrupan por objeto y se ordenan por relevancia.
Depuración de resultados de búsqueda	No disponible.	Puede ordenar resultados por cualquiera de los campos mostrados en resultados de búsqueda.	Puede ordenar resultados por encabezado de columna o utilizando el botón ordenar.	Puede ordenar los resultados por encabezado de columna. Si está activado por el administrador, el filtrado también está disponible.
Búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter	La búsqueda global no encuentra información en las diversas noticias en tiempo real. Utilice en su lugar la búsqueda en noticias en tiempo real de Chatter. En la página Chatter , tire hacia abajo desde la parte superior de la página para mostrar el cuadro de búsqueda.	Desde la página de resultados de la búsqueda, seleccione Noticias en tiempo real en la barra del ámbito de búsqueda para ver los resultados procedentes de las noticias en tiempo real de Toda la compañía.	Desde la página de resultados de la búsqueda, seleccione Chatter en la lista del ámbito de búsqueda para ver los resultados procedentes de las noticias en tiempo real de Toda la compañía.	Desde la página de resultados de la búsqueda, utilice Buscar noticias en tiempo real para ver actualizaciones de Noticias en tiempo real de todo lo que ocurre en su compañía.
Caracteres de términos de búsqueda	iOS: La búsqueda global devuelve resultados para los primeros 155 caracteres de su término de búsqueda. La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve resultados para los primeros 100 caracteres.	Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres de su término de búsqueda.	Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres de su término de búsqueda.	Avanzada y de barra lateral: Devuelve resultados para los primeros 80 caracteres de su término de búsqueda. Global: Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres

Función	Aplicaciones descargables Salesforce1 para iOS y Android	Aplicación para navegadores móviles Salesforce1	Lightning Experience en sitio completo	Salesforce Classic en sitio completo
	Android: Devuelve resultados para todo el término de búsqueda, independientemente del número de caracteres.			de su término de búsqueda.

¿Cómo realizo búsquedas en campos de búsqueda?

Utilice la búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda para asociar dos registros entre sí.

EDICIONES

Duración	Definición	¿Disponible en Salesforce Classic?	¿Disponible en Lightning Experience?	EDICIONES
Búsqueda estándar	Busca un conjunto limitado de campos para cada objeto, como el campo de nombre. Los resultados se limitan a 50 registros a la vez. No puede ordenar, filtrar o personalizar las columnas de los resultados.	Sí	No	Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience
Búsqueda mejorada	Busca más campos para cada objeto. Las consultas de búsqueda se dividen en términos de búsqueda separados, lo que permite obtener mejores resultados y coincidencias. Los resultados no tienen un límite específico de búsqueda y puede restringir los resultados.	Sí, se ha activado por el administrador	Sí, pero el filtrado no está disponible	Disponible en: Todas las ediciones excepto Database.com
Búsqueda en blanco	Una búsqueda cuando hace clic en el ícono de búsqueda sin	Sí	Sí	

Duración	Definición	¿Disponible en Salesforce Classic?	¿Disponible en Lightning Experience?
	ingresar un término de búsqueda.		
Relleno automático de la búsqueda (Resultados instantáneos)	Todas las búsquedas muestran una lista dinámica de registros coincidentes cuando empieza a escribir en un campo de búsqueda.	Sí, se ha activado por el administrador. Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente.	Sí. Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a mostrar los registros que coinciden a los que no tuvo acceso recientemente.
Filtros de búsqueda relacionados	<p>Los filtros establecidos por el administrador que restringen los resultados de búsqueda y valores válidos para campos de búsqueda para búsquedas de diálogo de búsqueda mejoradas. Puede ser obligatorio u opcional.</p> <p>Por ejemplo, puede configurar el campo de búsqueda Propietario de cuenta para mostrar únicamente los usuarios activos en el mismo registro.</p>	Sí, se ha activado por el administrador	Sí
Filtros de búsqueda dependiente	<p>Los filtros establecidos por el administrador que hacen referencia a campos en el registro de objeto actual (la fuente) para búsquedas de diálogos de búsqueda mejoradas. Puede ser obligatorio u opcional.</p> <p>Por ejemplo, puede configurar el campo del caso Contacto para mostrar únicamente los contactos asociados con la cuenta seleccionada en el campo del caso Nombre de la cuenta en el mismo registro.</p>	Sí, se ha activado por el administrador	No
Diálogos de búsqueda (Formato de búsqueda)	En Configuración, el administrador define los campos disponibles en el formato de búsqueda del diálogo de búsqueda. Los usuarios pueden agregar y eliminar campos de la	Sí	Sí, pero los resultados de búsqueda global y de búsqueda están combinados en el formato Resultados de búsqueda. Mis columnas no está disponible.

Duración	Definición	¿Disponible en Salesforce Classic?	¿Disponible en Lightning Experience?
	lista utilizando Mis columnas. Los usuarios no pueden agregar campos adicionales que no se han definido en el formato de búsqueda por el administrador.		
Campos de filtros de búsqueda (Formato de búsqueda)	<p>En Configuración, los administradores definen los campos disponibles para el filtrado para búsquedas mejoradas.</p> <p>Los usuarios acceden a los filtros utilizando Mostrar filtros en el cuadro de diálogo de búsqueda. Los usuarios no pueden agregar campos adicionales que no se han definido en el formato de búsqueda por el administrador.</p>	Sí, se ha activado por el administrador	No

Búsqueda en Salesforce Classic

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta.

Consultas de búsquedas en Lightning Experience

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta. En la búsqueda de objetos en los que se pueden realizar búsquedas, se hace coincidir los términos con todos los campos en los que se pueden realizar búsquedas dentro de un registro, no solo con el nombre del registro. Si no ve un registro en los resultados instantáneos autosugeridos, realice una búsqueda completa. Si no ve un nuevo registro en los resultados de la búsqueda, espere 15 minutos e inténtelo de nuevo. Consulte más respuestas a preguntas formuladas frecuentemente sobre las búsquedas.

Búsqueda en Salesforce Classic

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta.

Búsquedas estándar y mejoradas en Salesforce Classic

Los objetos de Salesforce a menudo incluyen *campos de búsqueda* que le permiten asociar dos registros en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta. Los campos de búsqueda aparecen con el botón

 en las páginas de modificación de registros. Si hace clic en el ícono, se abrirá un cuadro de diálogo de búsqueda que le permite buscar el registro que deseé asociar al registro que esté modificando. Existen dos tipos principales de búsqueda: estándar y mejorada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Sugerencias de uso de búsquedas estándar y mejoradas

Tenga en cuenta estas sugerencias cuando utilice las búsquedas mejoradas y estándar.

Autocompletar búsqueda

Si está activado por su administrador, las búsquedas admiten el relleno automático.

Búsquedas estándar y mejoradas en Salesforce Classic

Los objetos de Salesforce a menudo incluyen *campos de búsqueda* que le permiten asociar dos registros en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda **Cuenta** que asocia el contacto a su cuenta. Los campos de búsqueda aparecen con el botón  en las páginas de modificación de registros. Si hace clic en el ícono, se abrirá un cuadro de diálogo de búsqueda que le permite buscar el registro que deseé asociar al registro que esté modificando. Existen dos tipos principales de búsqueda: estándar y mejorada.

Búsquedas estándar en Salesforce Classic

Las búsquedas estándar buscan por un conjunto limitado de campos que se pueden buscar por objeto y los usuarios no pueden restringir los resultados de búsqueda.

Búsquedas mejoradas en Salesforce Classic

Las búsquedas mejoradas ofrecen más capacidades de búsqueda que las búsquedas estándar. Además, las búsquedas mejoradas permiten ordenar y filtrar resultados de búsqueda.

Búsquedas estándar en Salesforce Classic

Las búsquedas estándar buscan por un conjunto limitado de campos que se pueden buscar por objeto y los usuarios no pueden restringir los resultados de búsqueda.

Disponibilidad

Las búsquedas estándar están disponibles para la mayoría de objetos estándar. Todos los campos de búsqueda utilizan búsquedas estándar de manera predeterminada.

Comportamiento de la búsqueda

Cuando realiza una búsqueda en blanco, aparece una lista de registros vistos recientemente en el cuadro de diálogo de búsqueda.

Las búsquedas estándar consultan campos *Nombre* seleccionados para objetos.

Se adjunta un asterisco automáticamente a cada uno de sus términos de búsqueda. Por ejemplo, una búsqueda de *bob jo* es realmente una búsqueda de *bob* jo** y devuelve elementos con *bob jones*, *bobby jones* o *bob johnson*.

Las consultas de búsquedas estándar comparan su término de búsqueda con la base de datos de la organización (no el índice de búsqueda) sin dividir el término en tokens separados.

Resultados de búsqueda

La mayoría de las búsquedas estándar devuelven hasta 200 de los registros más relevantes y le permiten pasar 50 registros por página a la vez. Las búsquedas de campañas solo devuelven los 100 resultados principales. Si ha pasado por todos los resultados y aún no ve el registro que desea, ingrese un término de búsqueda más específico.

Los resultados están ordenados por orden alfabético por el campo de nombre del registro principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

No puede ordenar, filtrar ni personalizar las columnas de los resultados de búsqueda.

Salesforce solamente devuelve coincidencias para un objeto personalizado si su administrador le ha asociado una ficha personalizada. No tiene que agregar la ficha para que se muestre.

 **Nota:** Considere convertir búsquedas estándar en búsquedas mejoradas para obtener mejores resultados de búsqueda. Los administradores activan búsquedas mejoradas.

Búsquedas mejoradas en Salesforce Classic

Las búsquedas mejoradas ofrecen más capacidades de búsqueda que las búsquedas estándar. Además, las búsquedas mejoradas permiten ordenar y filtrar resultados de búsqueda.

Disponibilidad

Las búsquedas mejoradas están disponibles para los objetos de Cuenta de negocios, Objeto personalizado, Oportunidad, Cuenta personal, Orden de trabajo y Partida de orden de trabajo. Los administradores activan búsquedas mejoradas para cada objeto.

Comportamiento de la búsqueda

Cuando realiza una búsqueda en blanco, aparece una lista de registros vistos recientemente en el cuadro de diálogo de búsqueda. Si está disponible, puede ordenar y filtrar registros vistos recientemente. Si no ve un registro, realice una búsqueda completa.

De forma predeterminada, las búsquedas mejoradas consultan un conjunto limitado de campos, principalmente campos de *Nombre* para cada objeto. Si está disponible en el cuadro de diálogo de búsqueda mejorada, seleccione **Todos los campos** e ingrese otros términos de búsqueda exclusivos en el registro, para buscar en todos los campos que se pueden buscar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

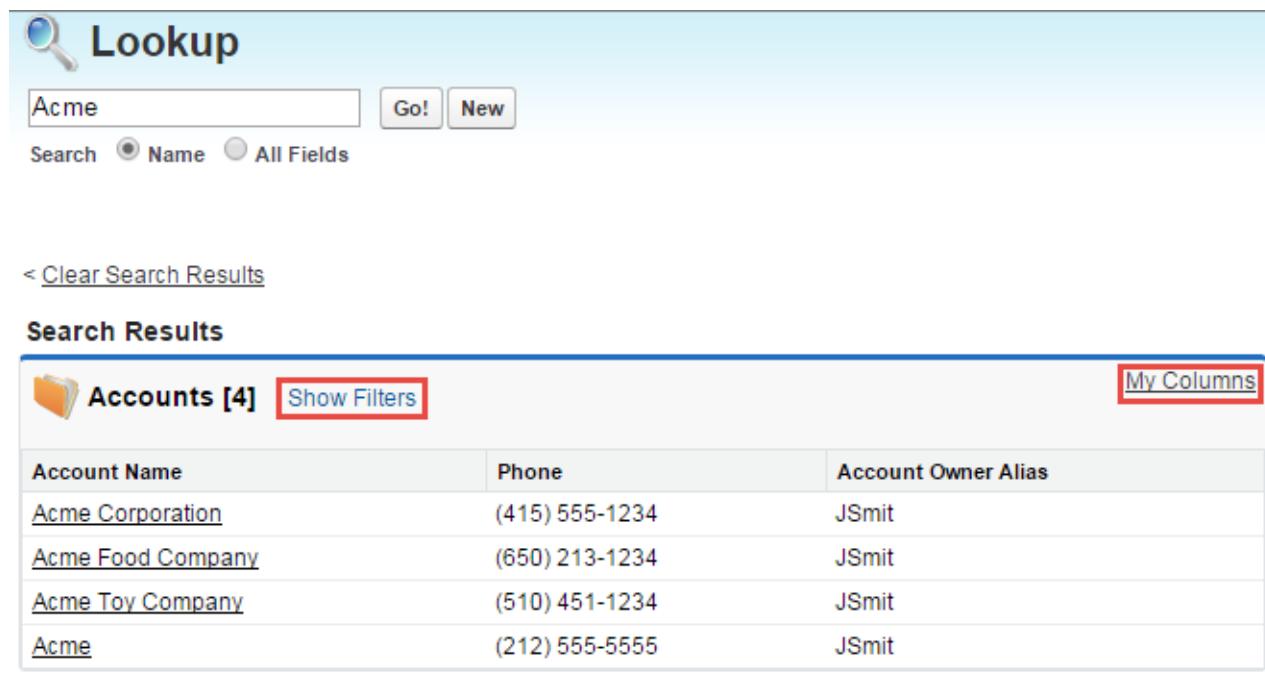
Las consultas de búsqueda mejorada divide sus términos de búsqueda en tokens de modo que pueda devolver registros con tokens coincidentes en el índice.

Resultados de búsqueda

Las búsquedas mejoradas devuelven hasta 2.000 de los registros más relevantes y le permite ver grandes conjuntos de resultados de búsqueda por página. Si ha pasado por todos los resultados y aún no ve el registro que desea, ingrese un término de búsqueda más específico.

Los resultados se presentan inicialmente en orden alfabético ascendente por el campo de nombre de registro principal. Los objetos personalizados están indicados en orden descendente por la fecha de la última vez que accedió a ellos.

Ordene los resultados haciendo clic en el encabezado de la columna. Utilice **Mostrar filtros** para filtrar resultados. Utilice **Mis columnas** para cambiar qué columna aparece en los resultados de búsqueda.



The screenshot shows the 'Lookup' interface for the 'Accounts' object. A search bar at the top contains the text 'Acme'. Below the search bar are buttons for 'Go!' and 'New', and radio buttons for 'Search' and 'Name' (which is selected). A link 'All Fields' is also present. Below the search bar, a link '[Clear Search Results](#)' is visible. The main area is titled 'Search Results' and shows a table with the following data:

Account Name	Phone	Account Owner Alias
Acme Corporation	(415) 555-1234	JSmit
Acme Food Company	(650) 213-1234	JSmit
Acme Toy Company	(510) 451-1234	JSmit
Acme	(212) 555-5555	JSmit

At the top of the table, there is a folder icon labeled 'Accounts [4]' and a 'Show Filters' button. To the right of the table, a 'My Columns' button is highlighted with a red box. Below the table, a note says 'Accounts [4]'.

 **Nota:** Los administradores deben configurar un formato de búsqueda para el Campo de filtro de búsqueda antes de que los usuarios ordenen o filtren resultados. Los administradores determinan los campos disponibles que aparecen como columnas en el formato de búsqueda. Aunque oculte y organice las columnas que aparecen en el formato con **Mis columnas**, no puede agregar columnas que no están incluidas en el formato. Por lo tanto, haga contacto con su administrador para solicitar columnas adicionales agregadas al formato.

Salesforce solamente devuelve coincidencias para un objeto personalizado si su administrador le ha asociado una ficha personalizada. No tiene que agregar la ficha para que se muestre.

Sugerencias de uso de búsquedas estándar y mejoradas

Tenga en cuenta estas sugerencias cuando utilice las búsquedas mejoradas y estándar.

- Si no puede encontrar un registro en los resultados de búsqueda, verifique que el término de búsqueda es correcto o intente ingresar un término de búsqueda más específico. Si se activan las búsquedas mejoradas por el administrador, puede filtrar u ordenar resultados. Los administradores también definen qué campos aparecen como columnas en el formato de búsqueda para restringir los resultados.
- Si ingresa un valor en el cuadro de texto de búsqueda y guarda el registro sin hacer clic en el icono de búsqueda, Salesforce automáticamente realizará una búsqueda estándar. Si encuentra una coincidencia exacta, guardar el valor en el campo de búsqueda, incluso si encuentra otras coincidencias parciales. Si no encuentra una coincidencia exacta, pero sí una o varias coincidencias parciales, Salesforce le pide que seleccione un valor en la lista desplegable de coincidencias. Si no hay resultados que coinciden con el texto que ha ingresado, se mostrará un error en su lugar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Para buscar contactos, prospectos, usuarios u otros individuos que incluyen espacios en los campos Nombre o Apellidos, ingrese comillas al principio y final de los términos. Por ejemplo, si desea buscar a alguien con el apellido *lópez romero*, ingrese "*lópez romero*".
- En organizaciones con el portal de clientes o el portal de socios de Salesforce activado, puede filtrar los resultados que se mostrarán en el cuadro de diálogo de búsqueda de usuario, seleccionando una cola o grupo de usuarios de la lista desplegable Propietario o Asignado a.
- Si la organización emplea divisiones y tiene el permiso "Repercusión de las divisiones", los resultados de búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda incluirán los registros en la división seleccionada en la ventana de este cuadro de diálogo.
- Cuando realiza una *búsqueda en blanco*, aparece una lista de los registros utilizados recientemente. Para búsquedas estándar, los registros se ordenan en orden alfabético por el campo del nombre de registro principal. Para búsquedas mejoradas, los registros se ordenan por la última vez que los visualizó. El número de registros varía para algunos tipos de objetos. Estos son algunos ejemplos de escenarios de búsqueda en blanco.
 - Para búsquedas estándar de productos, el cuadro de diálogo muestra 50 registros.
 - Para las búsquedas estándar de campañas, el cuadro de diálogo muestra 100 campañas activas.
 - Para búsquedas estándar de activos, el cuadro de diálogo muestra todos los activos vinculados al contacto en el caso.

Si no ve el registro que desea en la lista de registros utilizados recientemente, realice una búsqueda completa. Obtendrá los mejores resultados con términos de búsqueda más específicos.

Autocompletar búsqueda

Si está activado por su administrador, las búsquedas admiten el relleno automático.

Tanto las búsquedas estándar como las mejoradas pueden mostrar una lista dinámica de los registros coincidentes utilizados recientemente cuando se modifica un campo de búsqueda. Esta lista está restringida a objetos del tipo adecuado y, a excepción de las búsquedas de usuarios, se rellena mediante elementos utilizados recientemente. Por ejemplo, cuando modifica una búsqueda de cuenta, puede ver las cuentas utilizadas recientemente con los nombres que coincidan con el prefijo que ha ingresado. Los contactos utilizados recientemente no aparecen en esta lista.

El relleno automático de búsquedas está sujeta a las siguientes restricciones:

- Debe tener registros visitados recientemente del tipo adecuado para que la lista de relleno automático de búsquedas se rellene.
- Debe modificar el campo de búsqueda de una página de modificación de registro.

Los detalles de activación sólo se muestran para campos de búsqueda en tipos de objetos que se incluyen en listas de registros utilizados recientemente. Por ejemplo, los productos no se incluyen en listas de registros utilizados recientemente, de modo que no se muestran los detalles de activación para un campo de búsqueda de productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Consultas de búsquedas en Lightning Experience

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta. En la búsqueda de objetos en los que se pueden realizar búsquedas, se hace coincidir los términos con todos los campos en los que se pueden realizar búsquedas dentro de un registro, no solo con el nombre del registro. Si no ve un registro en los resultados instantáneos autosugeridos, realice una búsqueda completa. Si no ve un nuevo registro en los resultados de la búsqueda, espere 15 minutos e inténtelo de nuevo. Consulte más respuestas a preguntas formuladas frecuentemente sobre las búsquedas.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

[¿Por qué no puedo ver ningún resultado en la lista de selección?](#)

Si un objeto no tiene capacidad de búsqueda en su organización o si no ha visto previamente el registro, el menú desplegable está vacío.

[¿Puedo utilizar una búsqueda de coincidencia parcial?](#)

Para encontrar el registro correcto, ingrese el término de búsqueda completo. La búsqueda no utiliza búsquedas de coincidencia parcial automáticas con comodines finales. Este comportamiento es para evitar la devolución de resultados no deseados.

[¿Qué determina el campo secundario bajo el nombre del registro?](#)

Cuando está disponible, existe un campo secundario mostrado bajo el nombre de registro principal en búsquedas que proporcionan más información contextual. Por ejemplo, la ubicación *San Francisco* aparece bajo la compañía *Acme, Inc.* para ayudarle a distinguir nombres de registros similares y seleccionar el registro correcto. Su administrador personaliza los campos secundarios al establecer qué campos de registros se muestran y en qué orden.

[¿Qué campos se buscan en el cuadro de diálogo de búsqueda?](#)

Cuando empieza a escribir en el campo de búsqueda, aparece una lista de resultados autosugeridos. Estos resultados instantáneos son coincidencias del término de búsqueda en el campo de tipo de nombre del registro. No obstante, si realiza una búsqueda completa, los resultados devueltos coinciden con el término de búsqueda de todos los campos que admiten búsquedas del objeto. Este comportamiento es similar a los resultados de la búsqueda global.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?](#)

[¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?](#)

[¿Por qué no puedo ver ningún resultado en la lista de selección?](#)

Si un objeto no tiene capacidad de búsqueda en su organización o si no ha visto previamente el registro, el menú desplegable está vacío.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

[¿Puedo utilizar una búsqueda de coincidencia parcial?](#)

Para encontrar el registro correcto, ingrese el término de búsqueda completo. La búsqueda no utiliza búsquedas de coincidencia parcial automáticas con comodines finales. Este comportamiento es para evitar la devolución de resultados no deseados.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

¿Qué determina el campo secundario bajo el nombre del registro?

Cuando está disponible, existe un campo secundario mostrado bajo el nombre de registro principal en búsquedas que proporcionan más información contextual. Por ejemplo, la ubicación *San Francisco* aparece bajo la compañía *Acme, Inc.* para ayudarle a distinguir nombres de registros similares y seleccionar el registro correcto. Su administrador personaliza los campos secundarios al establecer qué campos de registros se muestran y en qué orden.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

¿Qué campos se buscan en el cuadro de diálogo de búsqueda?

Cuando empieza a escribir en el campo de búsqueda, aparece una lista de resultados autosugeridos. Estos resultados instantáneos son coincidencias del término de búsqueda en el campo de tipo de nombre del registro. No obstante, si realiza una búsqueda completa, los resultados devueltos coinciden con el término de búsqueda de todos los campos que admiten búsquedas del objeto. Este comportamiento es similar a los resultados de la búsqueda global.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Resultados de búsqueda

En muchos casos, encontrará rápidamente el registro que buscaba solo revisando los resultados principales porque los resultados se almacenan por relevancia para cada usuario. Comprenda por qué se devuelven algunos registros y cómo restringir mejor sus resultados.

¿Cómo se ordenan los resultados de las búsquedas?

El motor de búsqueda ordena los resultados más relevantes para el usuario en base a la frecuencia, el orden y la exclusividad del término de búsqueda, así como la actividad del usuario y los permisos de acceso. La relevancia de los resultados de búsquedas puede variar según el usuario.

¿Cómo depuro los resultados de búsquedas?

Emplee estas directrices para localizar registros rápidamente en la página de resultados de la búsqueda.

¿Qué variaciones del término de búsqueda veré en los resultados de búsqueda?

Los resultados de búsqueda incluyen resultados ampliados para términos relevantes o similares mediante la lematización (devuelve coincidencias para formatos raíz de la palabra), grupos de sinónimos, correcciones ortográficas y apodos.

¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?

A medida que escribe en el cuadro de búsqueda global, aparece una lista de registros autosugeridos para múltiples tipos de objeto. Estos resultados instantáneos le permiten acceder rápidamente a un registro antes de realizar una búsqueda completa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

¿Cómo se ordenan los resultados de las búsquedas?

El motor de búsqueda ordena los resultados más relevantes para el usuario en base a la frecuencia, el orden y la exclusividad del término de búsqueda, así como la actividad del usuario y los permisos de acceso. La relevancia de los resultados de búsquedas puede variar según el usuario.

Potenciadores y filtros de prioridad

El motor de búsqueda utiliza varios factores para priorizar registros. Estos factores no se enumeran en el orden en que se aplican o por importancia.

Frecuencia

Da prioridad a los registros que incluyen más incidencias del término de búsqueda. Además, los registros que contienen todos o más de términos de búsqueda múltiples que se ingresan tienen una prioridad más alta.

Exclusividad

Da prioridad a los registros que contienen términos exclusivos, bajo la suposición que la exclusividad aumenta la probabilidad de un término relevante.

Ubicación

Da prioridad a los registros con el término de búsqueda en los campos de nombre, título o tipo de asunto.

Proximidad

Da prioridad a los registros con los términos de búsqueda más cercanos entre sí con pocas palabras intervinientes o ninguna. Los registros que contienen la misma secuencia de términos tienen una prioridad superior. Del mismo modo, si una única cadena alfanumérica se indexa con múltiples tokens, las coincidencias exactas tienen una prioridad superior sobre las coincidencias con palabras intervinientes.

Propiedad

Da prioridad a los registros que posee.

Extensión

Normaliza el número de instancias de un término en un registro, de modo que no se otorga una prioridad excesiva a los documentos más largos sobre los más cortos. Este potenciador se aplica únicamente a los registros de Salesforce Knowledge.

Archivos adjuntos de registros

Normaliza el número de instancias de un término en un archivo adjunto. No se otorga una prioridad excesiva a los archivos adjuntos con varias instancias de un término de búsqueda en registros relevantes con menos instancias. Solo se aplica a registros de Salesforce Knowledge.

Actividad de registros

Da prioridad a los registros que se ven o se modifican con frecuencia y a los registros que tienen más registros asociados, como las listas relacionadas. La fecha de creación de los datos no afecta a la prioridad de los resultados.

Acceso

Solo devuelve los registros a los que tiene acceso para ver.

¿Por qué los diversos usuarios ven resultados diferentes?

Los resultados de búsqueda se ajustan al usuario que realiza la búsqueda.

- Permisos de acceso basados en los perfiles de los usuarios. Si no tiene acceso a un registro, pero otro usuario sí, aparece para este, pero no para usted.
- La propiedad de registros potencia los registros en los resultados. Si es propietario del registro, aparece en un puesto superior en los resultados de la búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Ver o modificar el historial de registros potencia los registros en los resultados. Si vio o modificó un registro recientemente, el registro tiene una prioridad superior en la búsqueda que para otro usuario que lo vea por primera vez.
- El historial de objetos potencia los registros en los resultados. Los registros de tipos de objetos que utiliza con mayor frecuencia tienen una prioridad superior en sus resultados de búsquedas.

¿Cómo depuro los resultados de búsquedas?

Emplee estas directrices para localizar registros rápidamente en la página de resultados de la búsqueda.

[¿Cómo depuro los resultados de búsquedas en Salesforce Classic?](#)

Emplee nuestras directrices para ordenar y filtrar sus resultados para encontrar registros rápidamente.

[¿Cómo depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?](#)

Emplee nuestras directrices para navegar por la página de resultados de búsquedas para encontrar registros rápidamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

¿Cómo depuro los resultados de búsquedas en Salesforce Classic?

Emplee nuestras directrices para ordenar y filtrar sus resultados para encontrar registros rápidamente.

Cuando utiliza la barra de búsqueda global, estará realizando una búsqueda de todos los objetos y los múltiples tipos de campos, incluyendo los campos personalizados y de texto largo dentro de un registro. Si ingresa varios términos, se devolverán los resultados de todos los términos de búsqueda, lo que puede suponer un gran número de registros. A continuación se explican algunas estrategias para encontrar el registro que está buscando después de realizar una búsqueda completa.

Buscar todo

El comportamiento predeterminado de la búsqueda es devolver resultados de todos los objetos que utiliza con mayor frecuencia. Para ampliar la búsqueda a otros objetos, utilice **Buscar todo**.

Si no dispone de una opción **Buscar todo**, la búsqueda global no dispone de información suficiente sobre los objetos que utiliza. Sus resultados incluyen todos los objetos hasta que tiene más información.

EDICIONES

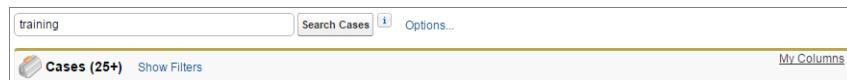
Disponible en: Salesforce Classic

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

Pin

Desplace el ratón sobre objetos importantes y áncelos a la parte superior de la lista de objetos de los resultados de la búsqueda. Siempre podrá anular el anclaje o volver a ordenar los objetos más adelante. El anclaje es útil para objetos que no utiliza con frecuencia.

Filtro



- Utilice **Opciones...** para restringir su búsqueda a los elementos que posee, si está disponible; a búsquedas de frases exactas y a divisiones, si su organización las utiliza.
- Utilice **Mostrar filtros**, si está disponible, para filtrar sus resultados de búsqueda.
- Utilice **Mis columnas**, si está disponible, para personalizar las columnas que aparecen personalizando **Campos seleccionados** desde los **Campos disponible**.



Nota: Su administrador determina la disponibilidad de campos de filtro y columnas personalizable en un formato de búsqueda. Si su administrador no crea un formato de búsqueda o si los formatos de búsqueda no están disponibles para

un objeto, no puede filtrar resultados de búsqueda o personalizar las columnas en resultados de búsqueda. Los filtros no están disponibles en los Portales de clientes o en los portales de socios.

Más directrices

- Asegúrese de que se encuentra en el ámbito de objetos correcto. Puede cambiar el ámbito en la navegación izquierda.
- Compruebe la ortografía y que ingresó en el término de búsqueda completo. O bien, intente ingresar un término de búsqueda más específico.
- Si ha creado recientemente el registro o el registro se cambió varias veces, el registro no aparecerá en los resultados de la búsqueda directamente. El proceso para hacer que el registro admita búsquedas, llamado indexado, puede tardar hasta 15 minutos.

 [Buscar en Salesforce Classic](#)

CONSUTE TAMBIÉN

[¿Por qué no puedo ver algunas funciones?](#)

¿Cómo depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?

Emplee nuestras directrices para navegar por la página de resultados de búsquedas para encontrar registros rápidamente.

Consulte los resultados más relevantes en una sola página con Resultados principales.

Cuando realiza una búsqueda, llega primero a la página Resultados principales. La página de resultados de búsquedas Resultados más importantes enumera los resultados de registros más relevantes de todos los objetos que utiliza con mayor frecuencia.

Esta página es una buena elección cuando desea revisar resultados de un término de búsqueda pero no está buscando un tipo de objeto específico. Por ejemplo, busca *Acme Inc.* y mira la página Resultados más importantes para obtener información sobre cuentas, prospectos y oportunidades. La página de Resultados más importantes de cada usuario es diferente en base a los objetos que se utilizan con mayor frecuencia. Utilice el vínculo **Ver más** para ver más resultados de un objeto.

Ver rápidamente resultados por objeto

También puede ver resultados para un objeto específico haciendo clic en el nombre del objeto en el lado izquierdo de la página, bajo Resultados de búsqueda. Los objetos con capacidad de búsqueda se enumeran en el mismo orden que en el menú de navegación.

Consulte todos los objetos disponibles en Mostrar más

Si no ve un objeto enumerado bajo Resultados de búsqueda, seleccione **Mostrar más** para ver todos los objetos disponibles. Los objetos que se pueden buscar se indican en orden alfabético.

Ordenar sus resultados

Ordenar los resultados le ayuda a buscar rápidamente la información más relevante para usted.

En la página Resultados principales, haga clic en los encabezados de columna en campos que se pueden ordenar para ordenar por esa columna.

Para más opciones de clasificación, visualice resultados para un objeto. Puede ordenar los resultados utilizando la lista desplegable de clasificación. El menú muestra todas las columnas en el formato de búsqueda además de una opción de ordenar por **Relevancia**. También puede hacer clic en los encabezados de columna.

Si el formato de búsqueda incluye todos los campos que no se pueden ordenar, se desactiva el botón ordenar.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Más directrices

- Compruebe la ortografía y que ingresó en el término de búsqueda completo. O bien, intente ingresar un término de búsqueda más específico.
- Si ha creado recientemente el registro o el registro se cambió varias veces, el registro no aparecerá en los resultados de la búsqueda directamente. El proceso para hacer que el registro admita búsquedas, llamado indexado, puede tardar hasta 15 minutos.

 [Buscar en Salesforce Lightning Experience](#)

CONSULETÉ TAMBIÉN

[¿Por qué no puedo ver algunas funciones?](#)

¿Qué variaciones del término de búsqueda veré en los resultados de búsqueda?

Los resultados de búsqueda incluyen resultados ampliados para términos relevantes o similares mediante la lematización (devuelve coincidencias para formatos raíz de la palabra), grupos de sinónimos, correcciones ortográficas y apodos.

Lematización

La lematización reduce diferentes formatos reclinados de una palabra en un solo formato dependiendo del contexto. La búsqueda luego devuelve coincidencias de las formas ampliadas. Este comportamiento se aplica al tipo de palabra que está buscando. Una búsqueda de un sustantivo podría devolver coincidencias para variantes de la forma del sustantivo. Una búsqueda de un verbo podría devolver coincidencias para variantes de la forma del verbo. Por ejemplo, una búsqueda de *función* devuelve resultados para *funciones* y una búsqueda de *agregar* coincide con elementos que contienen *agrega*, *adición* y *agregado*.

Las coincidencias de las formas de un término de búsqueda tienen un puntuaje inferior que el término exacto en los resultados de las búsquedas.

Se admiten estos objetos.

- Caso (incluyendo comentarios)
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Grupo de Chatter
- Archivo
- Idea (incluyendo comentarios)
- Artículo de Knowledge
- Pregunta
- Cita de servicio
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Solución
- Orden de trabajo
- Partida de orden de trabajo

Se admiten estos idiomas.

- Chino

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Danés
- Holandés
- Inglés
- Francés
- Alemán
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Noruego
- Portugués
- Ruso
- Español
- Sueco
- Tailandés

Grupos de sinónimos

Los grupos de sinónimos incluyen palabras o frases tratadas del mismo modo en las búsquedas. Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Por ejemplo, una búsqueda de *USB* devuelve resultados para todos los términos en el grupo de sinónimos que incluye *USB*, *lleva USB*, *lápiz USB*, y *memoria USB*.

Se admiten estos objetos.

- Caso
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Archivo
- Artículo de Knowledge
- Idea
- Pregunta
- Cita de servicio
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Orden de trabajo
- Partida de orden de trabajo

Corrección ortográfica

Cuando ingresa un término de búsqueda que no arroja resultados debido a una ortografía incorrecta, ve resultados que coinciden con una ortografía corregida del término de búsqueda.



Nota: Existen limitaciones para la corrección ortográfica:

- No existe ninguna indicación visual cuando los resultados provienen de un término de búsqueda corregido.
- La corrección ortográfica no se lleva a cabo en consultas de búsqueda que incluyen un asterisco, como *Jo**, o que incluyen un número, como *PD2000*.

Se admiten estos objetos.

- Activo
- Archivo adjunto
- Cuenta de negocio
- Campaña
- Caso
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Grupo de Chatter
- Contacto
- Objeto personalizado
- Archivo
- Artículo de Knowledge
- Prospecto
- Nota
- Oportunidad
- Usuario
- Pregunta
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Tarea

Se admiten estos idiomas.

- Inglés

Apodos

¿No recuerda si alguien se conoce por Alejandro o Álex? Puede buscar un nombre y los resultados devueltos incluyen las coincidencias de los apodos asociados. Por ejemplo, busca **Álex López** y ve resultados de *Alejandro López*.

Se admiten estos objetos.

- Cuenta de negocio
- Contacto
- Prospecto
- Usuario

Se admiten estos idiomas.

- Inglés

¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?

A medida que escribe en el cuadro de búsqueda global, aparece una lista de registros autosugeridos para múltiples tipos de objeto. Estos resultados instantáneos le permiten acceder rápidamente a un registro antes de realizar una búsqueda completa.

Los resultados instantáneos solo aparecen para registros en objetos que se pueden buscar.

Los registros sugeridos mostrados son aquellos que vio recientemente o que incluyen el término de búsqueda que ingresó. Si no ve el registro que está buscando en los resultados instantáneos, realice una búsqueda completa para obtener más resultados.

Las palabras irrelevantes, del tipo *cómo* y *para* se incluyen en los resultados instantáneos de estos objetos.

- Cuenta
- Campaña
- Caso
- Contacto
- Contrato
- Objetos personalizados
- Aprobación
- Fondo
- Objetivo
- Prospecto
- Oportunidad
- Pedido
- Premio
- Habilidad
- Tema
- Usuario

Limitaciones de búsquedas en Salesforce Classic

Cuando utilice la búsqueda global, la búsqueda de la barra lateral, la búsqueda avanzada, las consultas estructuradas, las vistas de listas y los filtros, se aplican ciertas restricciones.

Chatter y la búsqueda global

Cuando Chatter está activado, la búsqueda global y la búsqueda de noticias en tiempo real está activada, pero la búsqueda de la barra lateral y la búsqueda avanzada están desactivadas. El administrador de su organización debe tener Chatter activado para utilizar la búsqueda global. Las opciones de búsqueda no están disponibles para usuarios de Chatter Free.

El ámbito de búsqueda no afecta a las búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter; que incluyen coincidencias para publicaciones en todos los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Búsqueda de la barra lateral y avanzada

La tabla describe las diferencias principales entre la búsqueda de la barra lateral y la búsqueda avanzada

Función	Barra lateral	Avanzada
Ubicación	Si está disponible, se ubica en la parte izquierda de la página. El panel de la barra lateral puede personalizarse para que pueda contraerse.	Vínculo a la búsqueda avanzada dentro de la búsqueda de la barra lateral.
Archivos adjuntos y campos de registro	Busca todos los tipos de campo personalizado excepto para área de texto de tipo, área de texto largo y área de texto enriquecido. Los campos estándar buscado varían por objeto. No se buscan los archivos adjuntos.	Busca todos los tipos de campo personalizado. Los campos estándar buscado varían por objeto.
Búsquedas de objetos múltiples	Seleccione 1 objeto por el que limitar su búsqueda. Seleccione Buscar todo para buscar en todos los objetos que se pueden buscar por barra lateral.	Seleccione uno o más objetos por los que limitar su búsqueda. Seleccione Buscar todo para buscar en todos los objetos que se pueden buscar por avanzado.
Términos de búsqueda	Utiliza una frase para buscar y hace coincidir los términos en la secuencia exacta en la que aparecen. Por ejemplo, una búsqueda <i>juan ca</i> busca elementos como <i>juan casal</i> , pero no <i>juanito casal</i> o <i>juan carlos casal</i> . Además, se agrega un comodín final a los términos de búsqueda. Por ejemplo, <i>Juan Casal*</i> .	Utiliza una búsqueda de palabras separadas para los campos en los que se puede buscar dentro de un registro. Por ejemplo, si busca <i>juan casa1</i> , se devuelven elementos con <i>Juan casal</i> , además de un contacto llamado Juan Galante cuya dirección de email es <i>jgalante@casal.com</i> .
Búsqueda de apodos	No incluye resultados de apodos.	Incluye los resultados de apodos.
Corrección ortográfica	No disponible.	Disponible. Cuando ingresa un término de búsqueda que no arroja resultados debido a una ortografía incorrecta, ve resultados que coinciden con una ortografía corregida del término de búsqueda. La disponibilidad de la corrección ortográfica varía por objeto.

Consultas estructuradas basadas en criterios múltiples

Para buscar registros basados en una consulta estructurada, como cuentas en una cierta área u oportunidades abiertas dentro de una compañía, utilice una vista de lista, un reporte o un tablero.

Limitar a los elementos que poseo

Cuando se selecciona **Limitar a los elementos que poseo**, los resultados de la búsqueda no devolverán registros de activos, ideas, facturas, pedidos, preguntas, presupuestos, respuestas y registros de usuarios porque estos registros no tienen propietarios.

Filtros

El administrador determina los campos de filtro disponibles en un formato de búsqueda. Los filtros de búsqueda no están disponibles en los Portales de clientes o en los portales de socios.

Al filtrar los resultados de búsqueda, el operador se seleccionará automáticamente según el tipo de campo. Salvo mención expresa, todos los campos utilizan el operador contiene. Los campos de numeración automática y de teléfonos utilizan el operador contiene porque pueden contener caracteres no numéricos. El operador = (igual) se utiliza con estos tipos de campos.

- Fechas
- Números, excepto los campos de numeración automática o de teléfonos
- Id. de registro

El uso explícito del operador OR sólo es compatible en campos numéricos. Excepto en campos numéricos, las comas se utilizan como operadores OR en los filtros de resultados de búsqueda. Por ejemplo, si ingresa acme, california en el campo de filtro Nombre de la cuenta, sus resultados incluirán nombres de cuentas con acme o california. En los campos numéricos en los que una coma puede formar parte de un número, las comas no se tratan como operadores OR, por lo que ingrese de manera explícita el operador OR.

Si se especifican varios criterios, el resultado incluirá solamente aquellos registros que los cumplan todos. Por ejemplo, si ingresa acme, california en el campo de filtro Nombre de la cuenta, sus resultados incluirán nombres de cuentas con acme y california.

No incluya `http://` o `https://` en criterios de filtro de URL para evitar recibir resultados inesperados. Si ingresa valores en un campo URL y guarda los registros, Salesforce agrega `http://` a cualquier URL que no comience por `http://` o `https://`. La parte agregada `http://` no se almacena en la base de datos. Por ejemplo, si ingresa `salesforce.com` en el campo Sitio Web y guarda el registro, el campo Sitio Web muestra `http://salesforce.com`, pero el valor almacenado es `salesforce.com`. Por lo tanto, si ingresa `http://salesforce.com` en el campo de filtro Sitio Web, sus resultados no incluyen su registro.

[Uso de la papelera](#)

Uso de la papelera

El vínculo **Papelera** de la barra lateral le permite ver y restaurar registros eliminados recientemente durante 15 días, antes de que se eliminen de forma permanente. El límite de registros de su papelera es 25 veces los megabytes (MB) de su almacenamiento. Por ejemplo, si su organización tiene 1 GB de almacenamiento, su límite es 25 veces 1.000 MB o 25.000 registros. Si su organización alcanza el límite de la papelera, Salesforce elimina automáticamente los registros más antiguos, siempre que hayan permanecido en la Papelera durante al menos dos horas.

Visualización de elementos en la papelera

Seleccione **Mi papelera** en la lista desplegable para ver solo los elementos eliminados. Los administradores y los usuarios con permiso “Modificar todos los datos” pueden seleccionar **Toda la papelera** para ver todos los datos eliminados en toda la organización. En Personal Edition la opción **Toda la papelera** muestra todos los elementos eliminados.

Búsqueda de elementos en la papelera

1. Seleccione **Mi papelera** o **Toda la papelera** de la lista desplegable. Si selecciona **Mi papelera**, se realizarán búsquedas para encontrar coincidencias únicamente en los elementos que haya eliminado.
2. Ingrese los términos de la búsqueda. Los términos de búsqueda son tratados como palabras separadas mediante el operador AND. Por ejemplo, si busca *juan casal*, se devuelven elementos con *juan* y *casal* juntos, pero no *juan galante*, cuya dirección de email es *jgalante@casal.com*. Un carácter comodín se agrega automáticamente a los términos de búsqueda, de manera que si busca *juan*, devolverá todos los resultados con *juan* o *juanjo*. Cuando se realizan búsquedas, se rastrean coincidencias en el campo que aparece en la columna Nombre de la papelera, como Nombre, Número del caso, Número de contrato o Nombre del producto en relación con un prospecto.



Nota: Algunas funciones, incluyendo lematización y sinónimos, no están disponibles en la búsqueda en la papelera.

3. Haga clic en **Buscar**.

Visualización de elementos en la papelera

Para restaurar elementos, active la casilla ubicada al lado de los elementos que deseé recuperar y haga clic en **Recuperar**. Para restaurar todos los elementos, seleccione la casilla en el encabezado de la columna y haga clic en **Recuperar**.

Cuando recupera un registro, Salesforce restaura las asociaciones de registro de los siguientes tipos de relaciones:

- Cuentas principales (como se especifica en el campo **Cuenta principal** de una cuenta)
- Casos principales (como se especifica en el campo **Caso principal** de un caso)
- Soluciones principales para soluciones traducidas (como se especifica en el campo **Solución principal** de una solución)
- Gestores de contactos (como se especifica en el campo **Supervisor** de un contacto)
- Productos relacionados con activos (como se especifica en el campo **Producto** de un activo)
- Las oportunidades relacionadas con presupuestos (como se especifica en el campo **Oportunidad** en un presupuesto)
- Todas las relaciones de búsqueda personalizadas
- Los miembros de grupo de relación de cuentas y grupos de relaciones, con algunas excepciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y recuperar los registros eliminados:

- “Leer” en los registros de la papelera

Para ver y recuperar registros eliminados por otros usuarios:

- “Modificar todos los datos”

Para recuperar etiquetas públicas eliminadas:

- “Gestor de etiquetas”

Para depurar la papelera:

- “Modificar todos los datos”

- Etiquetas
- Las categorías, estado de publicación y asignaciones de un artículo

 **Nota:** Salesforce sólo restaura relaciones de búsqueda que no se hayan sustituido. Por ejemplo, si un activo se relaciona con un producto diferente antes de recuperar el registro del producto original, esa relación entre el activo y el producto no se restaura.

Purga de la papelera

Para eliminar permanentemente los elementos eliminados antes del periodo de 15 días, los administradores y los usuarios con permiso "Modificar todos los datos" pueden hacer clic en **Vaciar la papelera** o **Vaciar la papelera de la organización**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Eliminación de registros](#)

Ejecución de un reporte

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

Si no ve ningún resultado, compruebe el reporte en busca de una de las condiciones siguientes:

- El reporte no ha devuelto ningún dato. Compruebe sus criterios de filtro para asegurarse de que se devuelven datos.
- Debido a la seguridad de nivel de campo, no tiene acceso a una de las agrupaciones que ha seleccionado.
- El contexto de su fórmula de resumen personalizada no coincide con la configuración del gráfico. Por ejemplo, si la fórmula se calcula para Industria, pero el gráfico no lo incluye, no se devolverá ningún resultado.
- Sus valores están fuera del rango de valores aceptables. El número máximo permitido es 999999999999999. El número mínimo permitido es -9999999999999.

Si su reporte devuelve más de 2.000 registros, solo se mostrarán los 2.000 primeros. Para ver una vista completa de los resultados de reporte, haga clic en **Detalles de exportación**.

Si su reporte tarda más de 10 minutos en completarse, Salesforce lo cancelará. Utilice las siguientes técnicas para reducir la cantidad de datos de su reporte.

- Aplique un filtro sólo para sus propios registros, en lugar de todos.
- Limite el ámbito de los datos a un rango de datos específico.
- Excluya las columnas innecesarias del reporte.
- Oculte los detalles del reporte.

Si su reporte incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un reporte que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas mientras obtiene datos de objetos externos. Si el reporte da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el reporte para obtener filas de objetos externos más relevantes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su reporte.

Clasificación de los resultados de reportes

Ordene un reporte en función de los datos de una columna particular haciendo clic en el encabezado de esa columna. Al hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los datos de acuerdo con esa columna en orden ascendente: el texto se ordena de A a Z, los datos numéricos se ordenan de menor a mayor y los datos de fecha y hora se ordenan de más temprano a más tarde.

Visualización de datos con tableros

Un *tablero* muestra datos de reportes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de desempeño para su organización. Cada tablero puede tener hasta 20 componentes.

Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su reporte.

Después de agregar un filtro a su reporte, se asigna un número al filtro. Su primer filtro se convierte en Filtro 1 y su segundo filtro en Filtro 2. Aplique la lógica de filtro basándose en esos filtros numerados.

Por ejemplo, supongamos que tiene un reporte de Cuentas con campos como *Estado*, *Ingresos anuales* y *Industria*. Su reporte tiene estos filtros:

1. Estado incluye California, Arizona, Nevada
2. Industria igual a Banca
3. Ingresos anuales mayores de 1000000

Estos tres filtros hacen que su reporte devuelva Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada en la industria Banca con ingresos anuales superiores a 1.000.000 \$. Pero, ¿Qué pasa si solo desea Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada Y en la industria Banca O con ingresos anuales superiores a 1.000.000 \$? Agregue lógica de filtro a su reporte.

1. Haga clic en **Agregar > Lógica de filtro**.
2. Ingrese cada número de línea de filtro separado por un operador de lógica de filtro:
Por ejemplo, **(1 y 2) O 3** encuentra registros que coinciden tanto con Filtro 1 como Filtro 2 o Filtro 3.

A continuación, le indicamos una tabla de los operadores de lógica de filtro:

Operador	Definición
Y	Busca registros que coincidan con ambos valores.
1 Y 2	
O	Busca registros que coincidan con alguno de los dos valores.
1 OR 2	
NOT	Busca registros que excluya valores. Por ejemplo, Filtro 1 es Industria igual a "Biotecnología" . Establece la lógica de filtro como No 1 . Su reporte devuelve registros que no son igual a Biotecnología.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- “Crear y personalizar reportes”

Y

“Generador de reportes”

Para crear vistas de listas personalizadas:

- “Leer” en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- “Gestionar vistas de listas públicas”

3. Haga clic en **Guardar**.

Ahora, su reporte muestra Cuentas de la industria Banca en California, Arizona y Nevada con cualquier cantidad de ingresos y cualquier Cuenta con ingresos anuales por encima de 1.000.000,00 \$.

Nota:

- La lógica de filtro no está disponible para todos los filtros. Por ejemplo, no puede utilizarlas para acumular campos de resumen.
- En los reportes donde el objeto A pueda tener o no tener un objeto B, no puede utilizar la condición OR para filtrar a través de varios objetos. Por ejemplo, si ingresa criterios de filtro *El nombre de cuenta empieza por M o el nombre del contacto empieza por M*, se muestra un mensaje de error informándole de que sus criterios de filtro son incorrectos.
- Excepto la lógica de filtro en campos de búsqueda, no puede utilizar lógica de filtro si sus filtros de campo utilizan cualquiera de los siguientes campos:
 - Temas
 - Descripción
 - cualquier campo Línea de dirección 1, Línea de dirección 2, Línea de dirección 3
 - Categoría del pronóstico
 - Campaña: Tipo de miembro
 - Usuario: Nombre del perfil
 - Estado de inicio de sesión
 - campos de área de texto largo personalizados

[Referencia de operadores de filtro](#)

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre sí. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, reportes, tableros y algunos campos personalizados.

[Filtrado en valores de lista de selección especiales](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Referencia de operadores de filtro](#)

[Filtrado en valores de lista de selección especiales](#)

Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre sí. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, reportes, tableros y algunos campos personalizados.

Operador	Uso
igual a	Se utiliza para una coincidencia exacta. Por ejemplo, "Se crearon iguales hoy."
menor que	Se utiliza para resultados que son menores al valor ingresado. Por ejemplo, "Cuota inferior a 20.000" devuelve registros donde el campo de cuota oscila entre 0 y 19.999,99.
mayor que	Se utiliza cuando se desea obtener resultados cuyo valor sea superior al valor ingresado; por ejemplo, "Cuota mayor que 20.000" muestra registros en los que el importe de la cuota comience por 20.000,01.

Operador	Uso
menor o igual que	Se utiliza para resultados que sean iguales o menores al valor ingresado.
mayor o igual que	Se utiliza para resultados que sean iguales o superiores al valor ingresado.
no igual a	Muestra resultados con valores diferentes al valor ingresado. Este operador es especialmente útil para eliminar campos vacíos. Por ejemplo, "Email no igual a <blank>."
contiene	Se utiliza para campos que incluyan la cadena de búsqueda, pero a veces también podrían contener otra información. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Tenga en cuenta que si ingresa una cadena de búsqueda corta, puede coincidir con palabras más largas. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.
no contiene	Elimina registros que no contienen el valor que ingresa. Por ejemplo, "Línea 2 de dirección postal no contiene Apartado de correos."
	<p> Nota: Cuando especifique los criterios de filtro de campos de resumen, <code>does not contain</code> emplea la lógica "or" en los valores separados por comas. En las vistas de lista, reportes y tableros, <code>does not contain</code> emplea la lógica "and".</p> <p>Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.</p>
comienza por	Se utiliza cuando se conoce cómo empieza el valor, pero no el texto exacto. Este operador limita aún más la búsqueda que "contiene". Por ejemplo, si escribe "Cuenta empieza con California", encuentra California Pro Shop, pero no Viajes California ni Surf California.
incluye	<p>Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que incluyan uno o más de los valores ingresados.</p> <p>Por ejemplo, si escribe "Intereses incluye hockey, fútbol, béisbol", encontrará registros en los que sólo se haya seleccionado hockey, y registros que incluyan dos o tres de los valores ingresados. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores.</p>
excluye	<p>Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que no contengan ninguno de los valores ingresados.</p> <p>Por ejemplo, si escribe "Intereses excluye vino, golf", el reporte enumerará los registros que contengan cualquier otro valor de dicha lista de selección, incluidos los valores que estén en blanco. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores.</p>
entre	<p>Solo disponible para filtros de tablero. Utilizar para filtrar en intervalos de valores. Para cada intervalo, el filtro devuelve resultados superiores o iguales al valor mínimo o inferiores al valor máximo.</p> <p>Por ejemplo, si ingresa un "Número de empleados desde 100 a 500", sus resultados incluyen cuentas con 100 empleados hasta cuentas con 499 empleados. Las cuentas con 500 empleados no están incluidas en los resultados.</p>

Filtrado en valores de lista de selección especiales

Al crear criterios de filtro, puede utilizar valores de lista de selección especiales para sus criterios de búsqueda. Estas listas de selección especiales tienen valores **Verdadero** o **Falso**.

Por ejemplo, para mostrar todas las oportunidades que ha ganado, ingrese *Ganado igual a Verdadero* como sus criterios de búsqueda. Para mostrar todas las oportunidades cerradas/perdidas, ingrese *Cerrado igual a Verdadero* y *Ganado igual a Falso*.



Nota: Si está creando criterios de filtro para un reporte o vista de lista, el icono de búsqueda aparecerá automáticamente cuando decida filtrar con una de las listas de selección especiales. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el valor **Verdadero** o **Falso**. También puede ingresar manualmente **Verdadero** o **Falso** en los criterios de filtro.

Estos son los campos disponibles y sus valores:

Campo de lista de selección especial	Valor	Descripción (Description)
Cuentas y contactos: Es Cuenta personal	Verdadero	La cuenta es una cuenta personal. Su administrador podría haber personalizado el nombre de este campo. Este campo se muestra como el icono de cuenta personal ().
	Falso	La cuenta es una cuenta de negocio.
Cuentas, prospectos y oportunidades: Cuenta de socio	Verdadero	La cuenta es una cuenta de socio o el prospecto o propietario de la oportunidad es un usuario de socio.
	Falso	La cuenta no es una cuenta de socio o el prospecto o propietario de la oportunidad no es un usuario de socio.
Actividades: Todo el día	Verdadero	Solo se aplica a eventos, no tareas. El evento se marca como un evento de todo el día.
	Falso	El evento tiene una hora específica.
Actividades: Cerrado (Closed)	Verdadero	Solo se aplica a tareas, no eventos. La tarea se ha cerrado, es decir, que el campo Estado de la tarea tiene el valor "Cerrado".
	Falso	La tarea sigue abierta.
Actividades: Invitación de evento (solo para reportes)	Verdadero	Solo se aplica a eventos, no tareas. El evento es la invitación a la reunión enviada a otro usuario para un evento de múltiples participantes.
	Falso	El evento es el evento de múltiples participantes original asignado al host de evento.
Actividades: Tarea	Falso	La actividad no tiene una aprobación.
	Verdadero	La actividad es una tarea, no un evento.
Campañas: Activo	Verdadero	La campaña está activa y puede seleccionarse entre varias listas de selección de campañas.
	Falso	La campaña está inactiva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Campo de lista de selección especial	Valor	Descripción (Description)
Casos: Cerrado (Closed)	Verdadero	El caso está cerrado, es decir, que el campo <code>Estado</code> del caso tiene el valor “Cerrado”.
	Falso	El caso sigue abierto.
Casos: Distribuido	Verdadero	El caso se ha distribuido automáticamente a través de la regla de distribución de su organización.
	Falso	El caso no se ha distribuido.
Casos: Nuevo comentario de autoservicio	Verdadero	El caso tiene un nuevo comentario agregado por un usuario de autoservicio.
	Falso	El caso no tiene ningún comentario de autoservicio nuevo.
Casos: Abierto (Open) (solo para reportes)	Verdadero	El caso está abierto, es decir, que el campo <code>Estado</code> del caso tiene un valor no equivalente a “Cerrado”.
	Falso	El caso se ha cerrado.
Casos: Autoservicio comentado	Verdadero	El caso tiene un comentario agregado por un usuario de autoservicio.
	Falso	El caso no tiene ningún comentario de autoservicio.
Contactos: No recibir emails	Verdadero	El contacto no se puede incluir en una lista de destinatarios de email masivo.
	Falso	El contacto puede recibir email masivo.
Contactos: Autoservicio activo (solo para reportes)	Verdadero	El contacto está habilitado para iniciar sesión en su portal de autoservicio.
	Falso	El contacto no está habilitado para el autoservicio.
Prospectos: Convertido (solo para reportes)	Verdadero	El prospecto se ha convertido.
	Falso	El prospecto no se ha convertido.
Prospectos: No recibir emails	Verdadero	El prospecto no se puede incluir en una lista de destinatarios de email masivo.
	Falso	El prospecto puede recibir email masivo.
Prospectos: No leído	Verdadero	El propietario todavía no ha visto ni modificado al prospecto desde que se asignó a ese usuario.
	Falso	El propietario ha visto o modificado al prospecto como mínimo una vez desde su asignación.
Oportunidades: Cerrado (Closed)	Verdadero	La oportunidad está cerrada, es decir, que el campo <code>Etapa</code> tiene un valor del tipo Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida.
	Falso	La oportunidad sigue abierta.
Oportunidades: Primario	Verdadero	El socio de la oportunidad se ha marcado como el socio principal.

Campo de lista de selección especial	Valor	Descripción (Description)
(solo para reportes de oportunidades de socios)	Falso	El socio de la oportunidad no se ha marcado como el socio principal.
Oportunidades: Privado	Verdadero	El propietario de la oportunidad ha marcado la casilla Privado en la página de modificación de la oportunidad.
	Falso	La casilla Privado de la oportunidad no está marcada.
Oportunidades: Ganadas	Verdadero	La oportunidad está cerrada y ganada, es decir, que el campo Etapa tiene un valor del tipo Cerrada/Ganada.
	Falso	La oportunidad no se ha ganado. El campo Etapa puede tener un valor del tipo Abierto o Cerrada/Perdida.
Productos: Activo	Verdadero	El producto está activo y puede agregarse a oportunidades de organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.
	Falso	El producto está inactivo y no se puede agregar a oportunidades.
Producto: Tiene programación de cantidades	Verdadero	El producto tiene una programación de cantidades predeterminada.
	Falso	El producto no tiene una programación de cantidades predeterminada.
Producto: Tiene programación de ingresos	Verdadero	El producto tiene una programación de ingresos predeterminada.
	Falso	El producto no tiene una programación de ingresos predeterminada.
Soluciones: Visible en el portal de autoservicio	Verdadero	La solución se ha marcado como Visible en el portal de autoservicio y es visible para usuarios del portal de autoservicio.
	Falso	La solución no se ha marcado como Visible en el portal de autoservicio y no es visible para usuarios del portal de autoservicio.
Soluciones: Revisada	Verdadero	La solución se ha revisado, es decir, que el campo Estado de la solución tiene el valor “Revisado”.
	Falso	La solución no se ha revisado.
Soluciones Caducado	Verdadero	La solución traducida no se ha actualizado para que coincida con la solución principal con la que está asociada.
	Falso	La solución traducida se ha actualizado para que coincida con la solución principal con la que está asociada.
Usuarios: Activo	Verdadero	El usuario está activo y puede iniciar sesión.
	Falso	El usuario está inactivo y no puede iniciar sesión.
Usuarios: Usuario offline	Verdadero	El usuario tiene acceso para utilizar Connect Offline.

Campo de lista de selección especial	Valor	Descripción (Description)
	Falso	El usuario no tiene permiso para utilizar Connect Offline.
Usuarios: Usuario de marketing (Marketing User)	Verdadero	El usuario puede gestionar campañas.
	Falso	El usuario no puede gestionar campañas.
Usuario: Es socio	Verdadero	El usuario es un usuario de socio.
	Falso	El usuario no es un usuario de socio.



Nota: Las listas de selección especiales que podrá ver son solo las que estén visibles en su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

Clasificación de los resultados de reportes

Ordene un reporte en función de los datos de una columna particular haciendo clic en el encabezado de esa columna. Al hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los datos de acuerdo con esa columna en orden ascendente: el texto se ordena de A a Z, los datos numéricos se ordenan de menor a mayor y los datos de fecha y hora se ordenan de más temprano a más tarde.

- Para invertir el orden, haga clic en el encabezado de la columna por segunda vez.
 - Si el encabezado de reporte flotante se activa para su organización, el comportamiento de clasificación el ligeramente distinto.
- Cuando los usuarios ordenan los datos haciendo clic en un encabezado de reporte flotante, el reporte se actualiza y redirige a los usuarios al principio de los resultados de reporte.
- En un reporte con múltiples niveles de agrupación, puede ordenar por el valor de resumen que define cada agrupación.

Por ejemplo, Elija un reporte Oportunidades agrupado por tipo de compañía. Cada agrupación de **Tipo** es a su vez agrupada por **Etapa** y cada agrupación de **Etapa** es agrupada por **Fuente de prospectos**. Ahora puede ordenar las agrupaciones de **Tipo** por importe, la agrupación de **Etapa** por etapas y la agrupación de **Fuente de prospectos** por conteo de registros.

EDICIONES

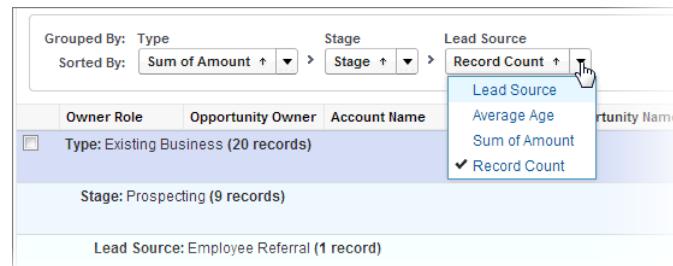
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ordenar los resultados de un reporte:

- "Ejecutar reportes"



Visualización de datos con tableros

Un *tablero* muestra datos de reportes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de desempeño para su organización. Cada tablero puede tener hasta 20 componentes.

Al hacer clic en la ficha Tableros se muestra el tablero que ha visto más recientemente. La parte superior de la página muestra la hora de la última actualización del tablero y el usuario cuyos permisos determinan qué datos son visibles en el tablero.

Cada componente de un tablero muestra datos de un reporte subyacente. Si tiene acceso a la carpeta del reporte de origen subyacente, podrá ver el componente de tablero relacionado. Haga clic en el componente de un tablero o en sus elementos para ver los detalles del reporte de origen, del reporte filtrado, de la página de detalles del registro u otras URL. Si ve detalles en un componente filtrado, se aplican los filtros de tablero al reporte de origen.

Haga clic en **Ir a la Lista del tablero** para ver sus tableros. Busque un tablero mediante el Buscador de tableros. Escriba un nombre en el campo **Ver tablero** y seleccione un tablero de la lista de resultados. Sólo puede ver los tableros de las carpetas a las que pueda acceder.

Realice un seguimiento de un tablero para obtener actualizaciones sobre el tablero publicadas en sus noticias en tiempo real de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar y actualizar tableros:

- “Ejecutar reportes” Y acceder a la carpeta del tablero

Para crear tableros:

- “Ejecutar reportes” Y “Gestionar tableros”

Para modificar y eliminar tableros que ha creado:

- “Ejecutar reportes” Y “Gestionar tableros”

Para modificar y eliminar tableros que no ha creado:

- “Ejecutar reportes”, “Gestionar tableros”, Y “Ver todos los datos”

Su acceso a registros, campos y elementos de la IU

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

Acción

Acceso necesario

Para visualizar una ficha:

- Debe tener el permiso “Leer” en los registros de esa ficha.
- Asegúrese de que ha personalizado su pantalla personal para ver la ficha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Acción

Para visualizar un registro:

Acceso necesario

- Asegúrese de tener el permiso “Leer” en el tipo de registro que desea ver.
- Las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden establecer un modelo de colaboración que determine el acceso que tienen los usuarios a registros que no poseen. Dependiendo de su modelo de colaboración, el propietario podría necesitar compartir el registro si usted no es el propietario del registro o por encima del propietario en la jerarquía de funciones.
- Las organizaciones con Developer Edition y Performance Edition y las organizaciones con Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud, pueden utilizar la gestión de territorios para otorgar el acceso a cuentas, oportunidades y casos.

Para visualizar un campo:

- Asegúrese de tener el permiso “Leer” en el tipo de registro para el campo.
- Para organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, compruebe la seguridad a nivel de campo; su configuración de seguridad a nivel de campo puede impedirle ver el campo.
- Compruebe su formato de página; dependiendo de su configuración de formato de página, puede ver algunos campos y otros no.

Para modificar un campo:

- Asegúrese de tener el permiso “Modificar” en el tipo de registro para el campo.
- Para organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, compruebe la seguridad a nivel de campo; su configuración de seguridad a nivel de campo puede definir un campo como “Solo lectura”.
- Compruebe su formato de página; los formatos de página pueden definir campos como solo lectura.

Para visualizar una lista relacionada:

- Asegúrese de tener el permiso “Leer” en el tipo de registro que aparece en la lista relacionada.
- Compruebe su formato de página; dependiendo de su configuración de formato de página, puede ver algunos campos y otros no.

Para ver un vínculo o un botón:

- Asegúrese de tener los permisos necesarios para realizar la acción. Los botones y los vínculos solo pueden verlos los

Acción**Acceso necesario**

usuarios que dispongan de los permisos de usuario adecuados para utilizarlos.

CONSULTE TAMBÍEN

[Concesión de acceso a los registros](#)

[Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros](#)

[Niveles de acceso a los registros](#)

ÍNDICE

A

Accesibilidad

- accesos directos del teclado 14
- componentes 14
- descripción general 51
- formatos alternativos de documentos 51
- modo de accesibilidad 53
- modo de accesibilidad en Salesforce 52
- pruebas 51
- recomendaciones 54
- soporte 51

acceso a los registros

- Acceso completo 115
- Lectura/Escritura 115
- Privado 115
- Sólo lectura 115

Adición

- archivos adjuntos 146
- administración de territorios

- implementación 17

Administrador de Salesforce

- No puede ver funciones 35

aplicación 3

Aplicación móvil Salesforce Authenticator

- accesibilidad 101
- acceso 100
- autenticación de dos factores 99, 102, 104–106
- bloquear actividad de cuenta no reconocida 105
- compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas 102
- conectar cuenta 39, 102
- descripción general 98
- eliminar cuenta 104
- instalar 100
- requisitos 100
 - tipos de cuenta 102
 - cuentas de solo códigos 102
 - cuentas estándar 102
- ubicaciones de confianza 106–107
- dejar de confiar 107
- verificaciones automatizadas 106–107
- desactivar verificaciones automatizadas 107
- verificar la actividad de la cuenta 104, 106

aplicación móvil Salesforce1

- acceso 79
- comparación de funciones 79
- Datos admitidos 87
- Desactivación 91
- instalación 79
- no se puede iniciar sesión 88
- recursos 89
- Redirecciónamiento a la aplicación para navegador móvil 91
- uso 89

Aplicaciones

- apertura 30–31
- Iniciador de aplicación 31

Aplicaciones móviles Salesforce1

- requisitos 84
- uso 91

Apodo 184

Archivos adjuntos

- adición 146
- campos 162
- eliminación 163
- vista y modificación 160

Autenticación de dos factores 41

autocompletear 178

Ayudante

- Lightning Experience 71
- asistente 71

B

Barra de tareas 137

Barra lateral

- descripción general 64
- etiquetas 149

Barra lateral contraíble

- Ocultación 64
- Visualización 64

Buscar

- Chatter 47

Búsqueda

- Chatter 48
- cuadro de diálogo de búsqueda 175–176
- etiquetas 151
- funcionamiento 167
- resultados 180

Búsquedas 177–178

C

Calendario
Ficha Inicio 68

Cambio de contraseña 42

Campaña
kanban 131–132

Campañas
filtrado de vistas de lista por 116, 119

campos
modificación en línea 141

Campos
notas 162

Chatter
búsqueda 47–48
cargar fotos 45
dejar grupos 47
información de contacto 44
seguimiento de personas 46
seguimiento de registros 46
unirse a grupos 47

Chatter Plus
Preguntas más frecuentes 17

Cloud 3

Cloud Computing 3

Codificación de email
configuración, modificación 43

Código de verificación temporal
verificar identidad 41

Colaboración manual
modificación o eliminación de acceso 112

Combinación de correo
plantillas de combinación de correo de muestra 18

cómo funcionan las búsquedas 168

Confianza 3

Configuración
Búsqueda rápida 32
información personal 42
navegación a 32
usuario 36

Configuración del usuario
cambiar contraseña 37
cambiar contraseñas 42
cambio de contraseñas 39–40
configuración de email 44
contraseña caducada 42
modificación 42
otorgar acceso de inicio de sesión 74
personalización de fichas 49
personalización de páginas 50

Configuración del usuario (*continuación*)

restablecer token de seguridad 73
restablecimiento de la pregunta de seguridad 43
verificación de identidad 39–40
verificar identidad 37, 41

Configuración personal
Búsqueda rápida 33, 138
Búsqueda rápida, Lightning Experience 33
Búsqueda rápida, Salesforce Classic 34
navegación a 33, 138
navegación a, Lightning Experience 33
navegación a, Salesforce Classic 34

configuración regional 153

Configuración regional
configuración, modificación 43
fechas 165
horas 165
nombres 165

conformidad con la sección 508 51

Contacto

información, Chatter 44

Contraseña olvidada 42

Contraseña perdida 42

Contraseñas
autenticación de dos factores 39–40
cambiar 42
cambio por usuario 39–40
confirmación de identidad 39–40
olvidada 75
restablecer 75
verificación del inicio de sesión 39–40

Contrato

kanban 131–132

Corrección ortográfica 184

Creación

gráficos de vista de lista 130
notas 156
registros 135
vistas personalizadas 115–117, 119

Creación rápida

creación de registros 137

Cuadro de diálogo de búsqueda

acerca de 175–176

cumplimiento del artículo 508 54

D

Database.com

documentación 6
guías del desarrollador 6

Índice

- Demostración (videos) 18
- Descarga
- aplicación descargable Salesforce1 79
 - Aplicación móvil Salesforce Authenticator 100
- detalles de activación 178
- Directrices de accesibilidad de contenido Web (WCAG) 51, 54
- Dispositivo
- navegador o aplicación no reconocidos 37
 - perder dispositivo 37, 41
 - perder teléfono 37, 41
- Divisiones
- cambio de división seleccionable 67
 - división de trabajo 67
- documentación 6
- Documentación
- guías de implementación 17
 - guías de usuario 17
 - hojas de sugerencias 17
 - imprimible 17
- ## E
- Ediciones
- definición 4–5
- Elementos recientes 134
- Eliminación
- etiquetas 151
 - notas y archivos adjuntos 163
 - vistas de lista 124–125
- Email
- configuración 44
 - modificación de configuración de usuario 44
- Entregas de contenido
- hoja de sugerencias 17
- Etiquetado
- uso del componente de la barra lateral de etiqueta 152
- Etiquetas
- búsqueda 151
 - cambio del nombre 151
 - combinación 151
 - descripción general 149
 - eliminación 151
 - eliminación de etiquetas 150
 - eliminación de los registros 151
 - estadísticas personales 151
 - exploración 151
 - gestión 151
 - límites de etiquetas 150
 - personal y público 151
 - personales frente a públicas 149
- ## F
- Fechas
- configuración regional 165
 - formato 165
 - uso de criterios de filtro 125
- Ficha Inicio
- descripción general 68
 - Papelera 190
 - personalización 68
 - sección calendario 68
 - Sección Mis tareas 68
- Ficha Inicio (Home)
- columna de la barra lateral 64
 - lista desplegable crear nuevo 137
 - uso del componente de la barra lateral de etiqueta 152
- fichas
- adicción 48
- Fichas
- personalización 49
 - vista de todas 50
- Filtrado
- resultados de búsqueda 182
- Flujo de trabajo
- filtro de fechas 125
- formato de valor
- divisa 153
 - fechas 153
 - horas 153
 - números de teléfono 153
- Fuentes
- seguimiento de registros 46
- ## G
- Gestión de territorio de compañía
- hoja de sugerencias para administradores 17

Índice

- Gráfico de desempeño
 - Lightning Experience
 - 70
 - gráfico de desempeño 70
- Gráficos de vista de lista
 - vista 129
- Guías de implementación 17
- Guías de usuario 17
- H**
 - Hojas de sugerencias 17
 - Horas
 - configuración regional 165
 - formato 165
- I**
 - Idioma
 - configuración, modificación 43
 - Impresión
 - registros 166
 - vistas de lista 124
 - Información general
 - colaboración de registros 165
 - cómo moverse 28
 - guías de implementación 17
 - guías de usuario 17
 - hojas de sugerencias 17
 - idiomas admitidos 56
 - impresión de registros 166
 - modelo de colaboración 133
 - navegación por las páginas de inicio del objeto 29
 - nuevo usuario 27, 107
 - reglas de colaboración 165
 - videos de demostración 18
 - Información sobre fundamentos de Salesforce 1
 - Iniciar sesión
 - bloqueado 72
 - contraseña olvidada 72
 - contraseña perdida 72
 - dominio personalizado 72
 - el nombre de usuario está bloqueado 72
 - error de inicio de sesión 72
 - indicaciones de inicio de sesión 28
 - indicaciones de nombre de usuario 28
 - la primera vez 28
 - nombre de usuario olvidado 72
 - nombre de usuario perdido 72
 - restablecimiento de contraseña 72
 - Inicio de sesión 72
- Instalación
 - aplicación descargable Salesforce1 79
 - Aplicación móvil Salesforce Authenticator 100
- J**
 - JAWS 51
- K**
 - Kanban
 - campaña 131–132
 - consideraciones 132
 - contrato 131–132
 - oportunidad 131–132
 - prospecto 131–132
- L**
 - Lematización 184
 - Lightning Experience
 - compatibilidad de navegador 12
 - navegadores compatibles 12
 - notas 157–158
 - requisitos 12
 - Listas
 - clasificación 67
 - navegación 67
 - listas de registros
 - clasificación 124
 - Listas mejoradas
 - modificación en línea 144
 - listas relacionadas 65
 - Listas relacionadas 62
- M**
 - Mi configuración
 - Búsqueda rápida 33, 138
 - Búsqueda rápida, Lightning Experience 33
 - Búsqueda rápida, Salesforce Classic 34
 - navegación a 33, 138
 - navegación a, Lightning Experience 33
 - navegación a, Salesforce Classic 34
 - Modificación
 - configuración de email 44
 - en línea 142
 - gráficos de vista de lista 131
 - información personal 42
 - notas y archivos adjuntos 160
 - Modificación en línea
 - acerca de 142
 - listas mejoradas 144

N

- Nombres
 - configuración regional 165
 - formato 165
- Notas
 - campos 162
 - creación 156–159
 - Crear 159
 - Descripción general 155
 - Directrices 160
 - eliminación 163
 - Reporte 159
 - Salesforce1 160
 - Sugerencias 160
 - Uso 155, 160
 - vista y modificación 160
- Notas mejoradas 154–155, 160
- Noticias en tiempo real
 - seguimiento de personas 46
- Nuevas notas 154–155, 160

O

- objeto 3
- Objetos
 - concepto 29
 - página de inicio del objeto 29
- Olvidar contraseña 42
- Oportunidad
 - kanban 131–132

P

- Página de inicio
 - Consulte Ficha Inicio 68
- Páginas
 - navegación 62
- Páginas de detalles
 - personalización 50
- Papelera 190
- Perfil de Chatter
 - configuración 32
- Personas
 - seguimiento 46
- Plantillas
 - plantillas de combinación de correo de muestra 18
- Pregunta de seguridad
 - restablecimiento por usuario 43
- Preguntas más frecuentes
 - colaboración de registros 165
 - idiomas admitidos 56

Preguntas más frecuentes (*continuación*)

- impresión de registros 166
- modelo de colaboración 133
- reglas de colaboración 165

Presentación

- notas y archivos adjuntos 160

Prevención de duplicados

- reglas de duplicados 164

Prospecto

- kanban 131–132

R

registro 3

registros

- campos obligatorios 135, 138–139
- creación 134
- creación con Creación rápida 137
- creación desde fichas de objetos 135
- creación en noticias en tiempo real 136
- eliminación 145
- modificación 138
- modificación en línea 139, 141

Registros

- adición de notas 156–159
- búsqueda 108
- creación 135
- seguimiento 46
- vista 108

Reglas de duplicados 164

Reporte

- notas 159

Reportes

- clasificación de resultados 198
- ejecución 191
- filtros de campo 192
- valores de campos de fecha 125
- valores de lista de selección especiales 195

Restablecimiento de contraseña 42, 75

S

Salesforce 3

Salesforce Classic

- notas 156, 159

Salesforce Classic Mobile

- dispositivos compatibles 93
- instalación 94

Salesforce1

- configuración 155
- Configuración 155

Índice

Salesforce1 (*continuación*)

Notas 154

Salesforce1, aplicaciones

descripción general 77

uso 90

Secciones 62

Sinónimo 184

Software como servicio 3

Soporte

otorgar acceso de inicio de sesión 74

sugerencias 177

sugerencias para nuevos usuarios 35

T

Tableros

descripción general 199

vista 199

Teléfono

perder dispositivo 37, 41

perder teléfono 37, 41

Temas

agregar a registros 148

eliminar de registros 149

en registros 146

temas de ayuda de campos 134–135, 138–139

Términos de búsqueda 168

Testigo de seguridad

restablecer 73

Tokenización 168

Toma de notas 154, 159–160

U

Usuarios

cambio de división seleccionable 67

Consulte también Configuración del usuario 42

V

Verificación de identidad 37, 41

Video

demostración 18

Vínculos 62

Vista

notas y archivos adjuntos 160

Vistas

Consulte Vistas personalizadas 115–117, 119, 121–123

vistas de lista

clasificación 124

modificación de registros desde 141

Vistas de lista

Consulte Vistas personalizadas 115

Vistas de listas

Consulte Vistas personalizadas 116–117, 119, 121–123

eliminación 124–125

gráficos de vista de lista 129–131

impresión 133

Vistas personalizadas

clasificación 67

consulte vistas de lista 124

creación y almacenamiento 115–117, 119

eliminación 125

filtros de campo 192

impresión 124

modificación 121–123

navegación 67

valores de campos de fecha 125

valores de lista de selección especiales 195

Z

Zona horaria

configuración, modificación 43