



Colaboración con todos los usuarios

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

Colaborar con todos los usuarios	1
Colaborar en su compañía	1
Colaborar con socios y clientes	213
Otros recursos	216
Índice	218

Colaborar con todos los usuarios

Nadie es totalmente autosuficiente, ni siquiera en Salesforce. Complete tareas de forma rápida y eficiente colaborando con personas tanto fuera como dentro de su organización.

Aquí encontrará información sobre herramientas de colaboración como Chatter, Salesforce CRM Content e incluso documentos. Lo que puede conseguir con otros no tiene límites, determine la mejor forma de hacerlo aquí.

EN ESTA SECCIÓN:

[Colaborar en su compañía](#)

Esté al tanto de lo que ocurre en su compañía. Comparta sus conocimientos en publicaciones y comentarios de Chatter, colabore en grupos y acceda a archivos y datos en toda su organización.

[Colaborar con socios y clientes](#)

Comparta actualizaciones con clientes y socios en grupos de Chatter.

[Otros recursos](#)

¿Necesita más información? Consulte estos videos y hojas de sugerencias.

Colaborar en su compañía

Esté al tanto de lo que ocurre en su compañía. Comparta sus conocimientos en publicaciones y comentarios de Chatter, colabore en grupos y acceda a archivos y datos en toda su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

[Compartir actualizaciones con personas \(Chatter\)](#)

Comparta actualizaciones con colegas de trabajo, colabore en grupos de Chatter y vea actualizaciones de registros.

[Crear, compartir y organizar archivos](#)

Publique archivos en noticias en tiempo real y registros, comparta archivos con clientes en la nube de Salesforce y sincronice archivos entre su unidad local y Salesforce.

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Comparta actualizaciones con colegas de trabajo, colabore en grupos de Chatter y vea actualizaciones de registros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de Chatter](#)

Utilice funciones de Chatter como noticias en tiempo real, perfiles, grupos y más para compartir información, colaborar y mantenerse informado de las últimas actualizaciones en su compañía.

[Empezar a trabajar con Chatter](#)

Conecte con personas y comparta información de negocio de forma segura y en tiempo real.

Trabajar con noticias en tiempo real

Esté al tanto de publicaciones y comentarios que usted y otras personas realizan, así como de los cambios en los registros de toda su organización de Salesforce.

Trabajo con publicaciones

Comparta información y colabore con otras personas de dentro y fuera de su organización.

Personas en su organización

Actualice su perfil personal y vea el perfil de otras personas de su organización.

Registros y vistas de lista

Configure su configuración de seguimiento para registros, vea noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista y conozca más detalles sobre las recomendaciones de registros.

Colaborar en grupos de Chatter

Utilice grupos públicos, privados o sin registrar de Chatter para colaborar con personas específicas de su compañía.

Chatter Messenger (Chat)

Tenga sesiones de chat instantáneas y seguras con compañeros de trabajo. Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Mensajes privados

Utilice mensajes de Chatter para tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter.

Preguntas de Chatter

¿Tiene preguntas? Utilice Preguntas de Chatter para publicar una pregunta en sus noticias en tiempo real de Chatter, luego vea entrar las soluciones.

Descripción general de Chatter

Utilice funciones de Chatter como noticias en tiempo real, perfiles, grupos y más para compartir información, colaborar y mantenerse informado de las últimas actualizaciones en su compañía.

Chatter respeta todas las configuraciones y permisos de seguridad de su organización de Salesforce. Chatter está activada por defecto para organizaciones creadas después del 22 de junio de 2010.

Para organizaciones existentes, debe activar Chatter. Puede acceder a la aplicación de Chatter desde el menú de aplicaciones en la esquina superior derecha de cualquier página. Si su administrador ha añadido fichas de Chatter a otras aplicaciones y usted personalizó previamente su visualización, deberá añadir las fichas.

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.

Chatter no es compatible:

- Con la versión 6.0 de Microsoft® Internet Explorer
- Para usuarios externos de portales de clientes o portales de socios
- En la ficha Consola

Las publicaciones y los comentarios que los usuarios incluyen en Chatter se mantienen mientras dure el suministro del servicio de la organización correspondiente del cliente. Nos reservamos el derecho a aplicar límites para:

- El número de actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento generadas por el sistema. Actualmente, las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento con más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios se eliminan

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**

automáticamente. Las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento dejan de mostrarse en las noticias. No obstante, si la auditoría está habilitada para un campo con seguimiento, el historial de auditoría para el campo sigue estando disponible.

- El número de notificaciones de email que se pueden enviar por organización y por hora.

Los límites se pueden modificar. Haga contacto con Salesforce para obtener más información.

Empezar a trabajar con Chatter

Conecte con personas y comparta información de negocio de forma segura y en tiempo real.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de la ficha de Chatter](#)

La ficha Chatter es su base de colaboración y le permite un acceso instantáneo a la mayoría de funciones de colaboración en Chatter.

[Personas y registros de las que es seguidor inicialmente](#)

[Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios](#)

Indique Me gusta en publicaciones o comentarios para demostrar su apoyo y recibir notificaciones por email si otros comentan en esas publicaciones.

[Respuesta a las notificaciones de email de Chatter](#)

[Navegación por la configuración de email de Chatter](#)

Busque su configuración de email de Chatter para poder cambiar sus preferencias para recibir notificaciones por email y resúmenes.

[Resúmenes de email de Chatter](#)

Los resúmenes de email permiten resumir de forma práctica la actividad reciente de Chatter para que no se pierda los análisis importantes. Puede elegir recibir resúmenes diarios y semanales de actualizaciones desde sus noticias en tiempo real personales o las noticias en tiempo real de cualquier grupo.

[Directrices para la gestión de su configuración de email personal de Chatter](#)

Controle el número de mensajes de email de Chatter que recibe seleccionando los mensajes de email más importantes y la frecuencia de los resúmenes personales y de grupo correspondiente.

[¿Qué significa "compañía" y "organización" Chatter?](#)

[¿Puedo invitar a personas de mi compañía que no tienen licencias de Salesforce?](#)

Descripción general de la ficha de Chatter

La ficha Chatter es su base de colaboración y le permite un acceso instantáneo a la mayoría de funciones de colaboración en Chatter.

En la ficha Chatter, puede:

- [Realizar una publicación](#) compartida con personas que le siguen o comentar en la publicación de otra persona.
- [Decir que le gustan publicaciones o comentarios](#) para demostrar su apoyo.
- [Compartir una publicación](#) en su perfil o en un grupo o enviar un vínculo a la publicación para otros usuarios de Chatter en un email o mensaje instantáneo.
- [Ver, filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real](#) en la parte izquierda para ver publicaciones de personas y registros que sigue y grupos de los que es miembro, publicaciones que le mencionan o que ha marcado como favoritas o todas las publicaciones de su compañía.

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 la noticia en tiempo real](#) para encontrar información rápidamente en las publicaciones y comentarios de la noticia en tiempo real en la ficha Chatter.
- [Marcar una publicación como favorita](#) para realizar el seguimiento de futuros comentarios en la publicación o recordar seguir la publicación más adelante.
- [Agregar temas en una publicación](#) para categorizarla y darle más visibilidad.
- Acceder a las listas de [personas, grupos, archivos y temas](#).
- [Ver o actualizar el perfil](#), como la fotografía o la información de contacto.
- [Leer o enviar mensajes privados](#), que son solamente visibles para determinadas personas.
- [Acceder a sus favoritos](#) para ver las últimas publicaciones y comentarios de sus temas favoritos, vistas de listas y búsqueda en noticias en tiempo real de Chatter.
- [Ver recomendaciones](#) de personas, grupos, archivos y registros que estén relacionados estrechamente con su trabajo e intereses.
- [Ver los temas de tendencia](#) sobre los que se está hablando en Chatter en este momento.
- [Invitar a personas a unirse a su red de Chatter](#) si no tienen licencias de Salesforce para utilizar Chatter.

Chatter Desktop

Descripción general de Chatter Desktop

Chatter Desktop es una aplicación de escritorio gratuita que le permite colaborar en Chatter sin un explorador. Utilice Chatter Desktop para publicar y comentar en Chatter, recibir actualizaciones acerca de sus grupos, así como las personas, los registros y los archivos que sigue. Chatter Desktop también admite mensajes privados de Chatter y muestra actualizaciones de Chatter y mensajes privados como notificaciones emergentes en su barra de tareas de Windows o en Mac OS X Dock.

 **Nota:** Los usuarios de cliente pueden instalar y utilizar Chatter Desktop pero no pueden acceder a todas sus funciones. Por ejemplo, los usuarios de cliente no pueden seguir a usuarios o registros, ni chatear ni acceder a opciones de administración.

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**

Instalar Chatter Desktop

Salesforce proporciona dos instaladores de Chatter Desktop: una versión estándar para instalaciones individuales y una versión gestionada para implementaciones de compañía.

A continuación, le presentamos los requisitos mínimos para utilizar Chatter Desktop:

- Windows
 - Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel Atom™ 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles.
 - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate, o Enterprise (incluyendo las ediciones de 64 bits) con Service Pack 2 o Windows 7
 - 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)
- Mac

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**

- Procesador Intel® Core™ 1,83 GHz de doble núcleo o superior
- Mac OS X v 10.5, 10.6 o v10.7
- 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)

! **Importante:** Chatter Desktop utiliza Adobe® Integrated Runtime (AIR®), el entorno de tiempo de ejecución de la plataforma de Adobe para las aplicaciones de escritorio, y solamente funciona en los sistemas operativos que admiten Adobe AIR. Chatter Desktop no funciona en sistemas operativos que Adobe AIR no admite, como Linux de 64 bits. Consulte el sitio Web de Adobe si desea información sobre Adobe AIR.

La versión estándar:

- Requiere privilegios de administrador en su equipo
- No requiere privilegios de administrador en Salesforce
- Instala automáticamente la versión requerida de Adobe® Integrated Runtime (AIR®)
- Requiere la aceptación de un acuerdo de licencia de usuario final la primera vez que se inicia Chatter Desktop
- Publica “Chatter Desktop instalado” en Chatter la primera vez que se inicia Chatter Desktop
- Comprueba periódicamente si hay nuevas versiones de Salesforce

Para instalar la versión estándar:

1. Desde su configuración personal, ingrese *Chatter Desktop* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Chatter Desktop**.
2. Haga clic en el botón **Descargar ahora**.
3. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Nota: Los administradores pueden desactivar la página de descarga de Chatter Desktop y bloquear a los usuarios que accedan a Chatter Desktop.

! **Importante:** Chatter Desktop usa Adobe® Acrobat® Reader para previsualizar los archivos PDF. Antes de obtener una vista previa de archivos con Chatter Desktop, descargue Adobe Acrobat desde el [sitio Web de Adobe](#), instálelo y ábralo al menos una vez para completar la instalación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Desinstalación de Chatter Desktop](#)

Conección de Chatter Desktop

Si dispone de varios inicios de sesión a Salesforce o Chatter, cree una conexión para cada inicio de sesión. La conexión permite a Chatter Desktop acceder a los datos de Chatter a los que puede acceder con dicho inicio de sesión en la Web.

1. Haga clic en el  y seleccione **Configuración**.
2. En la sección Conexiones, ingrese un nombre para la conexión y la URL desde la que inicia sesión. La URL debe comenzar por `https://` y finalizar por `.salesforce.com` o `.chatter.com`. Por ejemplo, si su organización tiene una división europea a la que inicia sesión desde `https://emea.salesforce.com`, ingrese esa URL y nombre la conexión como *Europa*.

De forma predeterminada, Chatter Desktop se conecta a la instancia principal de Salesforce (Producción) o a una sandbox de Force.com.

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**

3. Haga clic en **Autorizar** y siga las instrucciones que se muestran en pantalla para autorizar Chatter Desktop y facilitar su conexión mediante el inicio de sesión.

Utilice los botones de opción de la pantalla Configuración para especificar una conexión predeterminada. Para cambiar rápidamente las conexiones a la vez que utiliza Chatter Desktop, haga clic en el  , seleccione **Cambiar conexión** y elija la conexión.

 **Nota:** Puede crear varias conexiones, aunque Chatter Desktop solo podrá iniciar sesión en una conexión a la vez. No puede utilizar Chatter Desktop para mostrar datos de varias conexiones al mismo tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Chatter Desktop](#)

Configuración de Chatter Desktop

La configuración predeterminada de Chatter Desktop es adecuada para la mayoría de los usuarios, pero pueden configurarse varias configuraciones de Chatter Desktop. Para acceder a los ajustes de

Chatter Desktop, haga clic en el  y seleccione **Configuración**. Desde la pantalla Configuración, puede:

- Configurar Chatter Desktop para que se inicie cuando inicie su equipo.
- Configurar Chatter Desktop para que se minimice cuando lo cierre.
- Activar o desactivar notificaciones emergentes. Las notificaciones emergentes están activadas de forma predeterminada.
- Gestiona alertas para nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real (configuración avanzada).
- Configura Chatter Desktop para que se muestre siempre en primer plano (configuración avanzada).
- Mueve la ventana de chat al primer plano cuando recibe un nuevo mensaje.
- Reproduce sonidos cuando alguien inicia una nueva sesión de chat con usted o reproduce un sonido para cada mensaje de chat cuando se minimiza o se desenfoca una sesión de chat (por ejemplo, si tiene varias sesiones de chat o está utilizando otra aplicación).
- Edite sus [conexiones](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop](#)

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**

Uso de Chatter Desktop

En la ventana de Chatter Desktop:

Haga clic en:

Su foto Cambie su estado en la sesión de chat. Seleccione **Disponible**, **Ausente** u **Offline**.
de Las personas no podrán chatear con usted cuando está **Offline**.



Consulte las actualizaciones de noticias en tiempo real de alguien o algo que sigue. y publique una actualización.

- En cualquier publicación de noticias en tiempo real, haga clic en **Comentario** para añadir un comentario, **Me gusta** para recibir notificaciones por email si otros hacen comentarios sobre esa publicación o **Eliminar** para eliminar la publicación si tiene acceso.
- Para publicar un archivo desde su equipo, arrastre el archivo al o haga clic en el , que aparece cuando escribe una publicación.
- Para publicar un vínculo, ingrese el vínculo en el cuadro de texto en la parte superior de sus noticias en tiempo real, o haga clic en el , que aparece cuando escribe una publicación.
- Utilice el filtro **Ordenar por** en la parte superior de una noticia en tiempo real para clasificar las actualizaciones:
 - Fecha de publicación: Clasifica las noticias en tiempo real según la fecha en la que se publicaron. Para ver comentarios, debe hacer clic en **Mostrar todos los comentarios** junto a una publicación.
 - Fecha de publicación y comentarios: Clasifica las noticias en tiempo real según la fecha en la que se publicaron y comentaron. Cada comentario vuelve a aparecer cuando hace clic en **Mostrar todos los comentarios** en su publicación asociada.



Consulte y comente actualizaciones dirigidas a usted.



Chatee con personas y consulte sus actualizaciones. Los mensajes de chat se muestran en una ventana separada.

- Haga clic en **Favoritos del chat** para ver personas o sesiones de chat que ha agregado como favoritas. Para agregar un favorito, haga clic en junto al nombre de una persona o en cualquier sesión de chat activa con una o más personas.
- Haga clic en **Seguimiento** o **Seguidores**, luego haga clic en el nombre de una persona para ver sus actualizaciones o publicar en sus noticias en tiempo real.
- Pase el ratón sobre el nombre de una persona:
 - Haga clic en para enviarle un mensaje.

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**

- Haga clic en  para añadirla como una sesión de chat favorita. Su nombre aparece en su lista **Favoritos del chat**.
- Haga clic en  para seguir a alguien o  para dejar de seguirle.
- Haga clic en  para iniciar una sesión de chat. Luego puede agregar hasta 10 personas a la misma sesión de chat haciendo clic en  en la ventana de chat y buscando las personas que desea agregar. No puede chatear con personas que están  **Offline**.

 **Nota:** El chat solo está disponible si está activado por su organización.



Lea y responda a mensajes privados de Chatter. Haga clic en un mensaje para verlo o haga clic en **Nuevo mensaje** para enviar un nuevo mensaje.

 **Nota:** Los mensajes solo están disponibles si están activados por su organización.



Vea actualizaciones de noticias en tiempo real de grupos:

- Haga clic en un nombre de grupo o busque un grupo para ver sus noticias en tiempo real o publicar actualizaciones. Puede publicar en todos los grupos públicos y en los grupos privados a los que pertenezca.
- Haga clic en **Unirse** para incorporarse a un grupo, o bien **Miembro** para abandonar el grupo.
- Haga clic en  para ver la descripción del grupo.



Consulte y comente en registros que sigue. En el menú desplegable de la parte superior, seleccione el tipo de registro que desea ver, por ejemplo, Cuenta. Si no está siguiendo registros, no habrá ningún registro en la lista. Haga clic en el nombre de un registro para ver sus detalles. Chatter Desktop muestra los ocho primeros campos en un registro.



Modifique su [configuración de Chatter Desktop](#) o [cambie su conexión](#).



Sincronice sus datos al instante. Mientras que Chatter Desktop se sincroniza automáticamente con sus datos, la sincronización no sucede siempre al instante.

CONSULTE TAMBÍEN

[Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop](#)

Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop

Busque soluciones para solucionar problemas de Chatter Desktop.

Chatter Desktop utiliza Adobe® Integrated Runtime (AIR®). Esta tabla describe soluciones a problemas relacionados con AIR comunes. Para más información, consulte la base de conocimientos de Adobe®.

Problema	Solución
La instalación de Chatter Desktop presenta fallos.	<p>Elimine los directorios Objeto local compartido (SLO) y Almacenamiento local cifrado (ELS) y reinstale Chatter Desktop.</p> <p>El SLO almacena información persistente como la última posición de la pantalla y su tamaño y está ubicado en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mac OS: / [USER] /Library/Preferences/sfdc-desktop* • Windows Vista, Windows 7, Windows 8: C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\sfdc-desktop* • Windows XP: C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\sfdc-desktop* <p>El ELS almacena las identidades de OAuth2.0 para usuarios y está ubicado en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mac OS: / [USER] /Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/sfdc-desktop* • Windows Vista, Windows 7, Windows 8: C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop* • Windows XP: C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*
Chatter Desktop se congela en Linux, presenta una ventana vacía, no guarda su contraseña o provoca fallos de otra forma	<p>Si está utilizando la instalación gestionada, compruebe</p> <ul style="list-style-type: none"> • El archivo .chatterdesktop tiene el formato correcto y contiene XML válido • Las URL del archivo .chatterdesktop sean válidas y que cada URL comienza por https:// y termina con salesforce.com. <p>Solucioné también los problemas de su almacenamiento de local cifrado (ELS). Para más información, consulte http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html.</p>
Chatter Desktop no previsualiza archivos PDF	Chatter Desktop usa Adobe® Acrobat® Reader para previsualizar los archivos PDF. Antes de obtener una vista previa de archivos con Chatter Desktop, descargue Adobe Acrobat desde el sitio Web de Adobe , instálelo y ábralo al menos una vez para completar la instalación.

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**

Problema

Las fotografías con comentarios no se actualizan

Solución

Haga clic en el ícono de sincronización.

CONSULTE TAMBÍEN

[Configuración de Chatter Desktop](#)

Desactivación de Chatter Desktop de manera remota

En caso de que pierda el equipo en el que instaló Chatter Desktop o de que sufra un robo, podrá bloquear el acceso de Chatter Desktop a sus datos de Salesforce.

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. Haga clic en **Revocar** junto a Chatter Desktop en la sección Acceso remoto.

CONSULTE TAMBÍEN

[Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop](#)

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**

Desinstalación de Chatter Desktop

Cómo desinstalar Chatter Desktop.

Windows:

1. Vaya a **Inicio > Panel de control > Desinstalar un programa**.
2. Haga doble clic en Chatter Desktop. También puede hacer clic con el botón derecho del ratón y seleccionar **Desinstalar**.
3. Haga clic en **Sí** cuando se le solicite.

Mac:

1. Vaya a su carpeta de aplicaciones. También puede ingresar *aplicaciones* en Spotlight.
2. Localice la carpeta de salesforce.com con Chatter Desktop y arrástrela a la papelera.

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**

Versión de Chatter Desktop

Esta tabla describe las actualizaciones de cada una de las versiones de Chatter Desktop.

Versión	Actualizaciones	EDICIONES
3.2.3	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de certificado de instalador 	Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience
3.2.2	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de certificado de instalador 	Disponible en: Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition
3.2.1	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de certificado de instalador 	
3.2	<ul style="list-style-type: none"> Configure alertas de escritorio para nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real Configure Chatter Desktop para que se muestre siempre en primer plano Elimine publicaciones en noticias en tiempo real si tiene acceso Publique en todos los grupos públicos Se admite desplazamiento y vínculos activos en descripciones de grupos Solución de problemas diversos, incluyendo conteos negativos y nombres mostrados dos veces en "Me gusta" y vínculos rotos a temas con la etiqueta almohadilla 	Disponible en: Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition
3.1.1	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de certificado de instalador 	
3.1	<ul style="list-style-type: none"> Adjuntar archivos a comentarios Ver su lista de chat ordenada por nombre Ver la fecha de última actividad de sus grupos Ver varios chats con más facilidad Ordenar sus favoritos de chat por disponibilidad de las personas Ver iconos mejorados para sus noticias en tiempo real de Chatter y arrastrar y soltar archivos en sus publicaciones 	
3.0	<ul style="list-style-type: none"> Chatear con una o más personas de su organización Destacar comentarios Ver una lista de personas que destacan una publicación o un comentario 	

- Ver archivos adjuntos a comentarios
 - Ver instantáneas de tableros
 - Ver mensajes compartidos
 - Subsanaciones de errores variados, incluyendo mejoras de noticias en tiempo real utilizando nuevos componentes y un problema que evita la adición de una @mención después de un #tema
-

2.1

- Compatibilidad con usuarios de cliente
 - Compatibilidad con mensajes privados de Chatter
 - Subsanaciones de errores variados, incluyendo un problema de las notificaciones emergentes que robaban el enfoque del SO
-

2.0

- Nueva interfaz de usuario y nuevo diseño visual
 - Ver registros
-

1.3.3

- Búsqueda global de @menciones
 - Crear nuevas instancias en la pantalla Inicio de sesión
 - Cambiar y autenticar instancias sin reiniciar
 - Subsanaciones de errores variados, incluido un error que generaba notificaciones vacías y un error del instalador
-

1.3.2

- Compilación intermedia para acomodar cambios en Adobe AIR. Tras la instalación de la versión 1.3.2, Chatter Desktop ejecuta de inmediato una actualización adicional.
-

1.2.1

- Subsanaciones de idioma (noruego, danés, finlandés y holandés)
-

1.2.0

- Detalles de grupo y usuario
 - Vínculos para indicar que le gusta una publicación
 - @menciones que se muestran en las noticias en tiempo real y crean vínculos al perfil de usuario mencionado
 - Número de temas, que se muestran en las noticias en tiempo real y crean vínculos a resultados de búsqueda en su navegador
 - Relleno automático para @menciones y número de temas
 - Mejoras de desempeño que incluyen el almacenamiento de imagen
 - Compatibilidad con el noruego
 - Subsanaciones de errores variados
-

1.1.1

- Actualización para la utilización con `chatter.com`
-

	<ul style="list-style-type: none"> • Subsanaciones de errores leves
1.1.0	<ul style="list-style-type: none"> • Clic sobre los archivos para obtener una vista previa • Selección de la ficha A mí para ver las publicaciones dirigidas a usted • Clic sobre grupos y usuarios para ver sus muros • Posibilidad de escribir en los muros de grupos y usuarios
1.0.7	<ul style="list-style-type: none"> • Subsanación de un error de carga de fotografías
1.0.6	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizaciones de desempeño para personas y grupos • Publicación de la versión gestionada de Chatter Desktop
1.0.5	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de iniciar sesión en Sandbox de desarrollador • Optimización de desempeño • Subsanaciones de idioma coreano

CONSULTE TAMBIÉN

[Instalar Chatter Desktop](#)

Personas y registros de las que es seguidor inicialmente

A partir de junio de 2010, cuando su administrador active Chatter, le ayudaremos a familiarizarse con la aplicación asignándole de forma automática el seguimiento de algunos usuarios y de su organización. Las personas y registros de los que sea seguidor dependerán del tamaño de su organización:

Si su organización tiene:	Usuarios de los que es seguidor	Registros de los que es seguidor
15 usuarios o menos	Todos los usuarios de su organización	<p>Hasta 25 de los registros utilizados más recientemente, en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidades abiertas de las que sea el propietario 2. Cuentas de las que sea el propietario 3. Casos abiertos de los que sea el propietario 4. Sus contactos 5. Oportunidades abiertas que haya creado 6. Cuentas que haya creado 7. Casos abiertos que haya creado 8. Contactos que haya creado

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 su organización tiene:	Usuarios de los que es seguidor	Registros de los que es seguidor
16 usuarios o más	<p>Hasta 25 usuarios de su organización, incluyendo (si está disponible):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Su superior ● Usuarios con un nivel jerárquico inferior a su superior ● Sus subordinados ● Colegas de sus equipos de cuentas ● Colegas de sus equipos de oportunidades 	<p>Hasta 25 de los registros utilizados más recientemente, en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidades abiertas de las que sea el propietario 2. Cuentas de las que sea el propietario 3. Casos abiertos de los que sea el propietario 4. Sus contactos 5. Oportunidades abiertas que haya creado 6. Cuentas que haya creado 7. Casos abiertos que haya creado 8. Contactos que haya creado 9. Las últimas oportunidades abiertas que haya modificado 10. Las últimas cuentas que haya modificado 11. Los últimos casos abiertos que haya modificado 12. Los últimos contactos que haya modificado 13. Oportunidades abiertas que haya visto 14. Cuentas que haya visto 15. Casos abiertos que haya visto 16. Contactos que haya visto



Nota: La configuración del seguimiento automático para registros solo se aplica a los registros que ya existen en el momento en que su administrador activa Chatter. Para cualquier registro futuro que cree, el seguimiento automático está desactivado de forma predeterminada para reducir el número de actualizaciones que recibe en sus noticias en tiempo real de Chatter. Sin embargo, si

desea recibir actualizaciones en todos los registros futuros que cree, puede activar el seguimiento automático en su configuración personal.

CONSUTE TAMBIÉN

- [Recomendaciones de personas](#)
- [Recomendaciones de registros](#)
- [Seguir registros que ha creado automáticamente](#)

Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

Indique Me gusta en publicaciones o comentarios para demostrar su apoyo y recibir notificaciones por email si otros comentan en esas publicaciones.

Debajo de una publicación o comentario, haga clic en **Me gusta**.

Al hacer clic en **Me gusta** en una publicación, recibirá notificaciones de email si otros usuarios comentan en esta publicación. Si hace clic en **Me gusta** en un comentario, solo el usuario que ha realizado el comentario recibirá un email de notificación, pero usted recibirá un email de notificación de todos los comentarios futuros. Puede cambiar su [configuración de notificación por email](#) en la página 18.

- Si ha dejado de gustarle un comentario, haga clic en **No me gusta**. Cuando deje de gustarle una publicación o comentario, no recibirá notificaciones de email de los comentarios o gustos futuros.
- Vea los perfiles de las personas a las que les gusta una publicación haciendo clic en su nombre en la parte inferior de la publicación o comentario; por ejemplo, "a **John Smith** le gusta esto".
- Si hay más de tres personas a las que les gusta una publicación, haga clic en el vínculo para ver la lista completa; por ejemplo, "A usted, **John Smith** y a **otras 2 personas** les gusta esto". Desde esa lista, puede seguir o dejar de hacer un seguimiento a personas.
- Esta opción muestra a cuantas personas les ha gustado un comentario, por ejemplo, "**1 persona**" o "**7 personas**". Para ver sus nombres, haga clic en el vínculo.

CONSUTE TAMBIÉN

- [Directrices para la gestión de su configuración de email personal de Chatter](#)

Respuesta a las notificaciones de email de Chatter

Cuando recibe determinadas notificaciones de email, puede realizar algunas acciones de forma práctica respondiendo directamente desde el email. Puede responder a los tipos de email mostrados en la tabla o a cualquier notificación que muestre una dirección De de reply@chatter.salesforce.com.

 **Nota:** Para responder a las notificaciones de email, su administrador debe activar las respuestas de email para su organización.

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**

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**

Acción	Tipo de email	Texto para incluir en la respuesta	Límites
Marcar una publicación	Alguien ha publicado en su perfil o en un grupo, le ha mencionado en una publicación o ha compartido su publicación	<i>marcado</i>	N/A
Comentar en una publicación	Alguien ha publicado o comentado su publicación, ha comentado después de usted o le ha mencionado en una publicación o comentario	Texto de su comentario	Máximo de 1.000 caracteres. Las respuestas que superen el límite se truncarán y solo se mostrarán los primeros 1.000 caracteres.
Seguir a alguien	Alguien ha publicado o comentado sobre su publicación, también ha comentado después de usted, o le ha mencionado en una publicación o comentario	<i>seguir</i>	N/A
Poner Me gusta en un comentario	Alguien ha comentado su publicación o ha comentado después de usted	<i>me gusta o +1</i>	N/A
Poner Me gusta en una publicación	Alguien ha publicado en su perfil o en un grupo, le ha mencionado en una publicación o ha compartido su publicación	<i>me gusta o +1</i>	N/A
Silenciar una publicación	Cualquier email de comentario o publicación cuando ya no desea recibir notificaciones para la publicación original	<i>silenciar</i>	N/A
Responder a un mensaje de Chatter	Alguien le ha enviado un mensaje	Texto de su respuesta	Máximo de 10.000 caracteres. Las respuestas que superen el límite se truncarán y solo se mostrarán los primeros 10.000 caracteres.
Dejar de seguir a alguien	Alguien ha publicado o comentado sobre su publicación, también ha comentado después de usted, o le ha mencionado en una publicación o comentario	<i>dejar de seguir</i>	N/A
Poner Ya no me gusta una publicación	Alguien ha publicado o comentado su publicación o ha comentado después de usted en una publicación que antes ha indicado que le gusta	<i>ya no me gusta o -1</i>	N/A

Tenga en cuenta estas sugerencias para enviar respuestas por email.

- Las respuestas deben enviarse desde la dirección de email especificada en su perfil. Si utiliza alias de email o servicios de reenvío de email que envíen respuestas desde una dirección de email distinto, sus respuestas no se procesan.
- Las respuestas que deben marcarse como favoritas, silenciar, en las que se debe poner Me gusta o Ya no me gusta y que quiere seguir o dejar de seguir solo deben contener la palabra o el texto exacto, como *me gusta* (no distingue entre mayúsculas o minúsculas) o *+1*. Si incluye espacios blancos adicionales o el mensaje original que incluyen automáticamente algunas aplicaciones de email, estos se ignorarán y se procesará la respuesta como un "Me gusta", marcándola como favorita, etc. Sin embargo, si incluye otro texto en el cuerpo como *;Me gusta!* o *?Me gusta?*, la respuesta se procesará como comentario en lugar de como "Me gusta" o marcándola como favorita, etc.
- Si las respuestas contienen su firma de email personal, el texto de firma se identificará como parte de su comentario. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como *Enviar desde mi iPhone*, se eliminarán automáticamente de las respuestas. Antes de responder, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en Chatter. O bien, agregue un separador en la parte superior de su firma para eliminarla de forma automática. El separador debe tener un mínimo de uno de los siguientes caracteres:

- Guión (–)
- Signo igual (=)
- Guión bajo (_)

También puede utilizar cualquier combinación de estos caracteres.

- Se ignorarán los archivos adjuntos y las menciones de las respuestas.
- Antes de responder, compruebe la dirección de email que se muestra en el campo *Para* de su email. Las direcciones válidas contienen tokens o cadenas largas de caracteres, tanto antes como después del símbolo @ como, por ejemplo, *w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.suInstancia.salesforce.com*. Algunas aplicaciones de email utilizan automáticamente la dirección *De* del email original, *reply@chatter.salesforce.com*, que no es una dirección válida para recibir respuestas. Si ve esta dirección reducida en el campo *Para* de su email de respuesta, sustitúyala por la dirección válida de respuesta en la información de encabezado de email. Por ejemplo, en una aplicación como IBM® Lotus Notes®:
 1. Abra el email original.
 2. Haga clic en **Ver > Mostrar > Origen de la página**.
 3. En la sección de *respuesta*, copie la dirección de email que aparece como:
w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.suInstancia.salesforce.com.
 4. Pegue la dirección de respuesta en el campo *Para* de su email de respuesta.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios](#)

Navegación por la configuración de email de Chatter

Busque su configuración de email de Chatter para poder cambiar sus preferencias para recibir notificaciones por email y resúmenes.

- Desde su configuración personal, ingrese *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de email de Chatter** o **Notificaciones de email** (cuálquiera que aparezca).
- O bien, en cualquier página de grupo, haga clic en **Enviar un mensaje de email...** > **Configuración de email**.

Para recibir notificaciones de email y boletines de Chatter, su administrador debe activar las notificaciones de email de su organización. Seleccione **Recibir emails** para recibir email en Chatter.

 **Advertencia:** Si cancela la selección de esta opción, evitará recibir todas las notificaciones de email de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Resúmenes de email de Chatter](#)

[Directrices para la gestión de su configuración de email personal de Chatter](#)

Resúmenes de email de Chatter

Los resúmenes de email permiten resumir de forma práctica la actividad reciente de Chatter para que no se pierda los análisis importantes. Puede elegir recibir resúmenes diarios y semanales de actualizaciones desde sus noticias en tiempo real personales o las noticias en tiempo real de cualquier grupo.

Los resúmenes personales incluyen las actualizaciones mostradas en sus noticias en tiempo real de Chatter, como las actualizaciones de las personas, los registros y los archivos que sigue y sus grupos. Los resúmenes de grupo incluyen las actualizaciones mostradas en las noticias en tiempo real de Chatter de un grupo concreto.

Los resúmenes diarios incluyen hasta las últimas 50 publicaciones del día anterior y los resúmenes semanales incluyen hasta las últimas 50 publicaciones de la semana. Ambos boletines incluyen los tres últimos comentarios de cada publicación. Chatter envía boletines diarios a las 12:00 a.m. aproximadamente cada día y boletines semanales a las 12:00 a.m. aproximadamente los domingos. Para los resúmenes de usuario, el horario varía según la zona horaria del usuario. Para los resúmenes de grupo, el horario varía según la zona horaria de la organización. Ningún horario es configurable.

Cuando se une o es agregado a un grupo, al principio no recibe notificaciones de email porque están desactivadas de forma predeterminada. Puede usar **Definir frecuencia predeterminada de los grupos a los que pertenezco**: para seleccionar la frecuencia con la que desea recibir emails cuando se une a nuevos grupos. El cambio de la frecuencia predeterminada no afecta a los grupos a los que ya pertenece. Si su organización existía antes de Summer '11 y es una organización de Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, es posible que siga recibiendo resúmenes diarios de forma predeterminada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Navegación por la configuración de email de Chatter](#)

[Directrices para la gestión de su configuración de email personal de 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**

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**

Directrices para la gestión de su configuración de email personal de Chatter

Controle el número de mensajes de email de Chatter que recibe seleccionando los mensajes de email más importantes y la frecuencia de los resúmenes personales y de grupo correspondiente.

Enviarle mensajes de email cuando alguien

Sea selectivo por lo que respecta a la configuración de su email personal. Esto debe ayudarle a estar al tanto de los análisis importantes sin recibir demasiados mensajes de email.

Opción	Más importante	Recomendaciones y notas
Me sigue		Si aún no sigue a una persona, puede hacer clic en un vínculo del mensaje de email para empezar a seguir a su nuevo seguidor.
Publicaciones en mi perfil	✓	Dado que los usuarios establecen contacto directamente mediante la publicación de preguntas o información en su perfil, asegúrese de que recibe las notificaciones correspondientes.
Compartir una publicación que he realizado		
Me gusta de una publicación o comentario que he hecho	✓	Dado que los usuarios establecen contacto directamente mediante la publicación de preguntas o información en su perfil, asegúrese de que recibe las notificaciones correspondientes.
Comentarios sobre mi estado o un cambio que he realizado	✓	Reciba notificaciones para no perderse los análisis de seguimiento.
Comentarios sobre una publicación en mi perfil		
Comentarios después de mí		Cuando incluye comentarios en un elemento, puede recibir notificaciones de hasta 10 comentarios posteriores al suyo. Si vuelve a comentar más tarde en la publicación, se reinicia el contador y recibe notificaciones de hasta 10 nuevos comentarios posteriores.
Comentarios sobre un elemento que he agregado a favoritos	✓	Si usa marcadores para hacer un seguimiento de los elementos que le interesan, puede recibir un mensaje de email cada vez que alguien incluye un comentario. Si suele usar Me gusta para hacer un seguimiento de los

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**

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Opción	Más importante	Recomendaciones y notas
		elementos de interés, esta opción es menos importante.
Comentarios sobre un elemento que me gusta	✓	Si usa Me gusta en un elemento, puede recibir notificaciones de hasta 10 comentarios después de marcar el elemento como Me gusta.
Menciones sobre mí en una publicación	✓	Dado que los usuarios usan menciones para solicitar sus comentarios y participación en los debates, asegúrese de que recibe las notificaciones.
Menciones sobre mí en un comentario	✓	Dado que los usuarios usan menciones para solicitar sus comentarios y participación en los debates, asegúrese de que recibe las notificaciones.
Me envía un mensaje	✓	Si selecciona Me envía un mensaje, recibirá notificaciones cuando los usuarios le envíen mensajes de Chatter privados, incluidas notificaciones sobre archivos que se han compartido con usted.
Me aprueba en un tema		

Definir frecuencia de resumen personal

Opción	Recomendado	Recomendaciones y notas
Diario	✓	Los resúmenes diarios incluyen las últimas 50 publicaciones del día anterior y los tres últimos comentarios de cada publicación.
Semanal		Los resúmenes semanales incluyen las últimas 50 publicaciones de la semana y los tres últimos comentarios de cada publicación.
Nunca		Si es selectivo en el caso de la opciones de la sección "Enviaré mensajes de email cuando alguien", es posible que no reciba resúmenes personales.

Los resúmenes personales no se admiten en las comunidades.

Definir frecuencia predeterminada de los grupos a los que pertenezco

El cambio de la frecuencia predeterminada de los grupos a los que se une no afecta a los grupos a los que ya pertenece.

Opción	Recomendado	Recomendaciones y notas
Correo electrónico por cada publicación		En Comunidades, la opción Correo electrónico por cada publicación está desactivada cuando más de 10.000 miembros seleccionan esta configuración para el grupo. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a Resúmenes diarios.

Opción	Recomendado	Recomendaciones y notas
Resúmenes diarios		Los resúmenes diarios incluyen las últimas 50 publicaciones del día anterior y los tres últimos comentarios de cada publicación.
Resúmenes semanales		Los resúmenes semanales incluyen las últimas 50 publicaciones de la semana y los tres últimos comentarios de cada publicación.
Nunca	✓	Mantenga esta configuración predeterminada para todos los grupos nuevos. Si se une a un grupo que va a monitorear y al que va a contribuir activamente, como un grupo de un equipo o proyecto importante, puede aumentar la frecuencia de las notificaciones solo para ese grupo concreto.

CONSUTE TAMBIÉN

[Resúmenes de email de Chatter](#)

[Navegación por la configuración de email de Chatter](#)

¿Qué significa "compañía" y "organización" Chatter?

Una organización es una implementación individual de Salesforce con un conjunto definido de usuarios con licencia que pueden o no utilizar Chatter. Las palabras "compañía" y "organización" se utilizan indistintamente en Chatter. Así que, por ejemplo, si ve "compartir un archivo con todos los usuarios de Chatter de su compañía", significará que lo está compartiendo con todos los usuarios de una organización específica de Salesforce que utilizan Chatter.

CONSUTE TAMBIÉN

[Descripción general de Chatter](#)

¿Puedo invitar a personas de mi compañía que no tienen licencias de Salesforce?

Si su administrador activa esta función, puede invitar a otras personas de su compañía. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicaciones en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce.

Puede [invitar a usuarios](#) desde la ficha Personas o al añadir miembros a un grupo.

Además, puede agregar clientes a los grupos privados que posea o gestione.

Trabajar con noticias en tiempo real

Esté al tanto de publicaciones y comentarios que usted y otras personas realizan, así como de los cambios en los registros de toda su organización de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de noticias en tiempo real de Chatter](#)

Siga personas y registros para ver actualizaciones acerca de ellos en las noticias en tiempo real de Chatter en perfiles, grupos, la ficha Inicio, páginas de detalle de temas y en páginas de detalle de registros.

[Ver unas noticias en tiempo real concretas](#)

Cambie sus noticias en tiempo real de Chatter para mostrar un subconjunto de publicaciones concreto.

[Filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real](#)

Utilice las opciones de filtro y clasificación para ver actualizaciones que le son relevantes.

[Crear una tarea a partir de una publicación](#)

Lea una publicación que desee seguir. Utilice la acción Crear nueva tarea para crear una tarea directamente a partir de esa publicación.

[Visualización de sus recomendaciones](#)[Descripción general de favoritos de Chatter](#)

Descripción general de noticias en tiempo real de Chatter

Siga personas y registros para ver actualizaciones acerca de ellos en las noticias en tiempo real de Chatter en perfiles, grupos, la ficha Inicio, páginas de detalle de temas y en páginas de detalle de registros.

Habitualmente, el seguimiento le permite ver actualizaciones acerca de:

- Comentarios y publicaciones de las noticias en tiempo real de Chatter
- Publicaciones, comentarios y archivos en los grupos de Chatter de los que es miembro
- Archivos y vínculos compartidos
- Tareas y eventos
- Prospectos convertidos
- Cambios en el campo de registro, como cambios en el propietario del registro y oportunidades y casos cerrados.

Las actualizaciones de registros también se denominan publicaciones generadas por el sistema.

Se trata de actualizaciones que Salesforce genera automáticamente cuando alguien crea un nuevo registro o cambia un campo de seguimiento en un registro. Las actualizaciones de registro que visualiza dependen del modo en que su administrador ha configurado el seguimiento de noticias en tiempo real y de si tiene acceso al registro. No podrá ver las actualizaciones de noticias en tiempo real seguidas con más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios porque se eliminan automáticamente.

CONSULTE TAMBÍEN

[Uso compartido de una publicación de Chatter](#)

Ver unas noticias en tiempo real concretas

Cambie sus noticias en tiempo real de Chatter para mostrar un subconjunto de publicaciones concreto.

De forma predeterminada, verá la noticia en tiempo real Elementos que sigue cuando vaya a la página Chatter. Utilice las selecciones de noticias en tiempo real de la barra lateral izquierda de la página de Chatter para ver un subconjunto de publicaciones de sus noticias en tiempo real. Por ejemplo, vea únicamente publicaciones que le mencionan, o bien publicaciones que ha incluido en favoritos, o todas las publicaciones de su compañía.

1. Haga clic en el  **Noticias en tiempo real** para ver las noticias en tiempo real disponibles.
2. Haga clic en una noticia en tiempo real para mostrar el subconjunto de publicaciones asociadas en sus noticias en tiempo real.

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**

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**

Lo que sigue

Muestra actualizaciones de todo lo que sigue, incluyendo publicaciones de personas a las que sigue, grupos a los que pertenece así como archivos y registros que sigue. Utilice la lista desplegable en la parte superior de su noticia en tiempo real para restringir aún más el subconjunto de publicaciones.

A mí

Muestra publicaciones que se han hecho en su página de perfil, incluyendo:

- Publicaciones que otros usuarios realizan en su página de perfil
- Publicaciones y comentarios donde se le ha mencionado
- Publicaciones que ha realizado que tienen comentarios

Marcada

Muestra sus publicaciones marcadas como favoritas en sus noticias en tiempo real.

Toda la compañía

Muestra publicaciones y comentarios de toda su compañía, incluyendo publicaciones y comentarios de:

- Personas en su organización
- Grupos públicos
- Grupos privados de los que es miembro
- Cambios de noticias en tiempo real que siga para registros y campos y publicaciones generadas por el sistema si a alguien le gustó o comentó la publicación. Debe tener acceso al registro para ver la publicación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Filtrar su lista de archivos](#)

Filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real

Utilice las opciones de filtro y clasificación para ver actualizaciones que le son relevantes.

El filtrado y clasificación de sus noticias en tiempo real resulta útil si desea ver un conjunto concreto de publicaciones, en lugar de todas las publicaciones de sus noticias en tiempo real.

EN ESTA SECCIÓN:

[Filtrar sus noticias en tiempo real](#)

Utilice filtros para condensar el número de publicaciones que aparecerán en sus noticias en tiempo real.

[Clasificar sus noticias en tiempo real](#)

Clasifique sus noticias en tiempo real según las publicaciones o los comentarios más recientes.

[Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles](#)

Las opciones de filtro varían dependiendo del modo en que su administrador haya configurado Salesforce y las noticias en tiempo real que esté viendo. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en las ediciones:
Salesforce Classic y
Lightning Experience

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

Filtrar sus noticias en tiempo real

Utilice filtros para condensar el número de publicaciones que aparecerán en sus noticias en tiempo real.

Los filtros que ve dependen del modo en que su administrador haya configurado Salesforce. Filtre sus noticias en tiempo real en la página de Chatter, su perfil, páginas de grupo, detalles de registro y páginas de resultados de búsqueda. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

- Encima de una noticia en tiempo real haga clic en la junto a Mostrar y seleccione una opción de filtro.

Todas las actualizaciones (predeterminado)

Muestra todas las publicaciones y comentarios de las personas y registros que sigue, de los grupos de los que es miembro y todas las [publicaciones generadas por el sistema](#).

Menos actualizaciones

- Muestra todas las publicaciones y comentarios de las personas y registros que sigue y de los grupos de los que es miembro.
- Oculta las publicaciones del registro generadas por el sistema en las que nadie ha comentado.

Personas

Muestra las publicaciones y comentarios de las personas que sigue.

Grupos

Muestra las publicaciones de los grupos de los que es miembro.

Archivos

Muestra publicaciones que incluyen:

- Archivos que sigue
- Publicaciones de archivo que alguien a quien sigue ha comentado

 **Ejemplo:** Utilice el filtro Menos actualizaciones para ocultar publicaciones generadas por el sistema. Por ejemplo, está siguiendo la cuenta Acme y el ejecutivo de la cuenta de Acme crea una oportunidad. Más tarde, el ejecutivo de la cuenta también cambia un campo de seguimiento en la cuenta de Acme. En ambos casos, Salesforce genera automáticamente una actualización sobre cada cambio y publica las actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter y las de la página de detalles de la cuenta Acme. El filtro Menos actualizaciones oculta estas publicaciones generadas por el sistema en sus noticias en tiempo real, a no ser que alguien haya comentado en ellas. Si desea ver estas publicaciones en tiempo real, seleccione el filtro Todas las actualizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles](#)

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**

Clasificar sus noticias en tiempo real

Clasifique sus noticias en tiempo real según las publicaciones o los comentarios más recientes.

1. Encima de una noticia en tiempo real haga clic en la  junto a Mostrar.
 2. Bajo Ordenar por seleccione **Fecha de publicación** para ordenar por publicaciones más recientes o **Actividad más reciente** para ordenar por publicaciones con los comentarios más recientes, incluidas consultas con nuevos comentarios.
- La noticia en tiempo real se ordena por Actividad más reciente de forma predeterminada. Puede alternar entre la clasificación por Publicar fecha o Actividad más reciente.

 **Ejemplo:** Por ejemplo, pongamos que sigue muchas personas y registros y que ha marcado las publicaciones en las que está interesado. Al final de la jornada, desea saber si ha habido actualizaciones de las publicaciones marcadas. Haga clic en **Marcada** para ver todas las publicaciones marcadas y ordenarlas por el filtro Actividad más reciente. Las publicaciones se enumeran en el orden de los comentarios recientes, comenzando por la publicación con el último comentario.

CONSULTE TAMBÉN

[Filtrar sus noticias en tiempo real](#)

Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles

Las opciones de filtro varían dependiendo del modo en que su administrador haya configurado Salesforce y las noticias en tiempo real que esté viendo. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

Noticias en tiempo real	Filtros disponibles
Lo que sigo	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las actualizaciones • Menos actualizaciones • Personas • Grupos • Archivos • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación
A mí	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación
Marcada	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación
Toda la compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación
Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las actualizaciones

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**

EDICIONES

Disponible en las ediciones: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Noticias en tiempo real**Filtros disponibles**

Perfil

- Menos actualizaciones
- Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación

Registro

- Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación

- Todas las actualizaciones

- Solo interno

(Este filtro solo muestra publicaciones en la organización interna y solo está disponible en Comunidades de Salesforce.)

- Menos actualizaciones

- Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación

Búsqueda

- Todas las actualizaciones

- Menos actualizaciones

- Personas

- Grupos

- Archivos

- Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación

CONSULTE TAMBIÉN[Filtrar sus noticias en tiempo real](#)[Clasificar sus noticias en tiempo real](#)**Preguntas más frecuentes acerca de noticias en tiempo real****Veo actualizaciones de grupos privados en las noticias en tiempo real de mi perfil. ¿Quién más puede ver estas actualizaciones?**

Sólo los miembros de un grupo privado pueden ver las actualizaciones de ese grupo, incluso en las noticias en tiempo real de su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN[Visibilidad de publicaciones](#)**¿Puedo ver una lista de los registros y personas de las que soy seguidor?**

Para ver las personas y registros de las que es seguidor, abra la lista Siguiendo de su perfil y filtre los resultados por usuario o por tipo de objeto. También puede ver una lista de las personas que son sus seguidoras en la lista Seguidores de su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN[Descripción general del perfil de Chatter](#)

¿Por qué sólo puedo ver algunas personas y registros en mis noticias en tiempo real de Chatter?

Sólo podrá ver las actualizaciones de las personas y los registros de las que sea seguidor. Haga un seguimiento de más registros y personas para ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter en la ficha Inicio y en la ficha Chatter. Haga clic en **Personas** en la ficha Chatter para buscar una lista de personas en su organización para seguir o dejar de seguir.

CONSULTE TAMBÍEN

[Personas y registros de las que es seguidor inicialmente](#)

Marcación de publicaciones

Descripción general de Favoritos

La opción de favoritos le permite realizar un seguimiento de las publicaciones individuales de su interés.

Después de marcar una publicación, puede encontrarla rápidamente utilizando la noticia en tiempo real **Agregado a Mis favoritos** de la barra lateral izquierda. La noticia en tiempo real **Agregado a Mis favoritos** solo muestra las publicaciones que ha marcado.

Cuando alguien comenta una publicación que ha marcado como favorita, recibirá una notificación por email. Las notificaciones de email para marcadores están habilitadas de forma predeterminada, pero puede cambiar sus [notificaciones de email](#) en la página 18.

Los favoritos son privados y los demás usuarios no pueden ver qué publicaciones ha marcado como favoritas. Puede agregar un número ilimitado de favoritos. Cuando ya no esté interesado en una publicación que haya guardado, puede eliminar la marca de favorito y la publicación dejará de aparecer en sus publicaciones guardadas cuando haga clic en **Agregado a Mis favoritos**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios](#)

[Ver unas noticias en tiempo real concretas](#)

[Directrices para la gestión de su configuración de email personal de Chatter](#)

Marcar como favorita una publicación

Supervise las publicaciones en las que está interesado y vea sus publicaciones guardadas en sus noticias en tiempo real favoritas.

1. Haga clic en en la esquina superior derecha de la publicación que desea marcar como favorita para ampliar el menú desplegable.
2. Haga clic en **Favoritos**.
El ícono de marca de favorito () aparece junto a la publicación para indicarle que ha guardado con éxito la publicación en sus favoritos.

Haga clic en **Noticias > Agregado a Mis favoritos** en la barra lateral de Chatter para ver las publicaciones guardadas en sus noticias de tiempo real.

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**

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**

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

No hay ningún límite para el número de favoritos. Puede añadir tantos favoritos como desea.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios](#)

Eliminar un marcador de favoritos

1. Haga clic en  **Noticias > Agregado a Mis favoritos** en la barra lateral para ver las publicaciones guardadas en la noticia en tiempo real de Chatter.
2. Encuentre la publicación guardada en sus noticias de Chatter.
3. Haga clic en  en la esquina superior derecha de la publicación para ampliar el menú desplegable.
4. Haga clic en **Eliminar marcador**.

Cuando elimina una marca de favorito de una publicación, la publicación ya no aparece en sus publicaciones guardadas cuando hace clic en el **Agregado a Mis favoritos**.

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**

Crear una tarea a partir de una publicación

Lea una publicación que deseé seguir. Utilice la acción Crear nueva tarea para crear una tarea directamente a partir de esa publicación.

Puede crear una tarea a partir de cualquier publicación realizada por usted o cualquier otro usuario de su organización, incluyendo publicaciones con datos adjuntos. No podrá crear una tarea desde una publicación generada por el sistema, como una actualización de registro.

1. Haga clic  en una publicación.

2. Haga clic en **Crear nueva tarea**.

Si no ve la acción Crear nueva tarea, su administrador de Salesforce no activó esta acción para su organización.

3. En el cuadro de diálogo Crear nueva tarea, agregue un asunto y una fecha de vencimiento. Si es posible, asocie la tarea con un contacto o prospecto y un objeto, como una cuenta. Utilice los cuadros de búsqueda para encontrar contactos, prospectos y objetos disponibles.

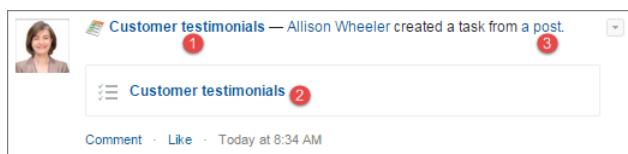
4. Haga clic en **Crear** cuando haya terminado.

La tarea se le asignará y se publicará en sus noticias en tiempo real de perfil. La tarea también aparece en su sección Mis tareas de su ficha Inicio.

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**



Haga clic en el vínculo del asunto de la tarea (1 o 2) para abrir la tarea. Haga clic en el vínculo de la publicación (3) para mostrar la publicación desde la que se creó la tarea.

Visualización de sus recomendaciones

Chatter ofrece recomendaciones para ayudarle a identificar a las personas, grupos, archivos y registros que se relacionan estrechamente con su trabajo e intereses. Cuantas más recomendaciones acepte, más actualizaciones verá en sus noticias en tiempo real de Chatter.

- Haga clic en **Seguir** junto a la persona, registro o archivo a los que desea realizar un seguimiento.
- Hacer clic en **Unirse** para ser miembro del grupo.
- Haga clic en  para rechazar una recomendación.
- Haga clic en **Más** para mostrar la página Recomendaciones donde puede utilizar los filtros laterales para restringir sus recomendaciones a personas, archivos,registros o grupos.

CONSULTE TAMBÍEN

- [Recomendaciones de personas](#)
- [Recomendaciones de grupos de Chatter](#)
- [Recomendaciones de registros](#)
- [Recomendaciones de archivos](#)

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**

Búsqueda de información en noticias en tiempo real

Búsqueda en noticias en tiempo real

Encuentre rápidamente información en publicaciones y comentarios en Chatter.

- Utilice el cuadro de búsqueda del encabezado (Búsqueda global) para buscar información en noticias en tiempo real en Chatter.
- Para buscar información en una noticia en tiempo real específica de Chatter, use la función de [búsqueda de noticias en tiempo real](#) () en este contexto.
- Para crear un acceso directo rápido a una búsqueda realizada con frecuencia en Chatter, [guarde una búsqueda de noticias en tiempo real como favorita](#) y haga clic en el vínculo de favoritos desde la página de Chatter.

Resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real de Chatter

Los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter muestran las publicaciones y comentarios que incluyan sus términos de búsqueda.

Las búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter no se ven afectadas por su ámbito de búsqueda; los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter incluye coincidencias en todos los objetos.

-  **Nota:** Los cambios en los campos de registro no se incluyen en los resultados de búsqueda. Por ejemplo, si ha activado el seguimiento de noticias en tiempo real en el campo Dirección de facturación de la cuenta Acme y ha modificado la dirección de facturación de Acme, los resultados de búsqueda de Acme incluirán **Acme — Suzanne Powell Busca voluntarios para ayudar con la cuenta de Acme** pero no incluirán **Acme — Suzanne Powell cambio de dirección de facturación a Calle Real 10.**

- Clasifique los resultados de la búsqueda por publicaciones únicamente o por publicaciones y comentarios, al igual que en las noticias en tiempo real.

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**

- Comente, indique que le gusta, comparta, marque como favorito y elimine publicaciones en la página de resultados de búsqueda, como en las noticias en tiempo real.
- Agregue, modifique o elimine temas en publicaciones de los resultados de búsqueda, como en las noticias en tiempo real.
- Siga, comparta, descargue, visualice la vista previa y cargue nuevas versiones de los archivos en los resultados de búsqueda, al igual que en las noticias en tiempo real.
- Vea las páginas de detalles de archivos, grupos, temas y usuarios de Chatter haciendo clic en el nombre de cada actualización.
- **Vea una actualización de una noticia en tiempo real única** haciendo clic en la marca de tiempo bajo la actualización, por ejemplo, **Ayer a las 12:57 AM**.
- Haga clic en **Agregar a Favoritos** para guardar la búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter en sus **favoritos** en la ficha Chatter.

Para ver los resultados de la búsqueda de registros, como cuentas, contactos y usuarios, grupos, temas y archivos de Chatter, haga clic en **Registros** en la parte superior izquierda de la página.

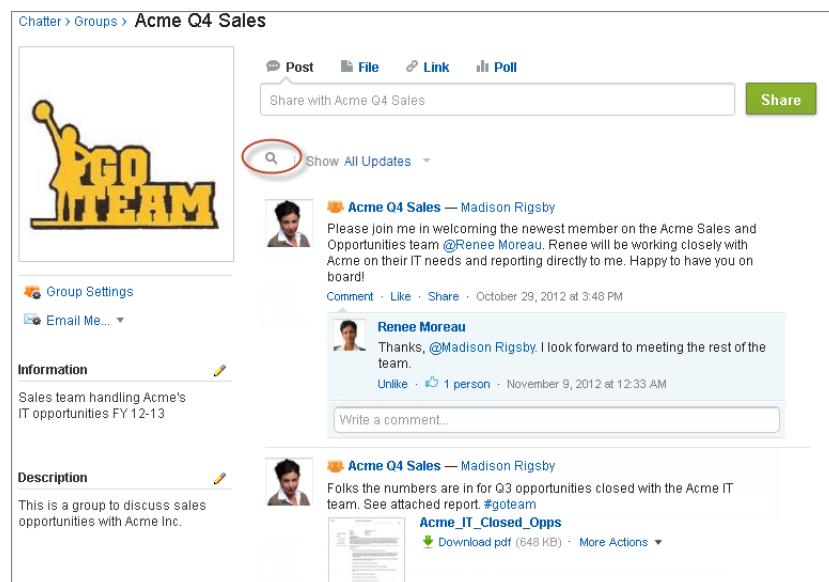
Sugerencia: Para una búsqueda más precisa de las noticias en tiempo real en un grupo, perfil, registro u otra noticia en tiempo real de Chatter específico, utilice la **búsqueda de noticias en tiempo real**.

Búsqueda en una noticia en tiempo real específica

Use la búsqueda en noticias en tiempo real para encontrar información en un contexto específico.

Puede buscar información de las noticias en tiempo real en registros, grupos, páginas de temas, perfiles de usuario y en las fichas Chatter e Inicio. Una búsqueda de noticias en tiempo real contextual es útil cuando desea confirmar si en la noticia en tiempo real se ha tratado alguna vez algún tema.

1. Haga clic en  sobre la noticia en tiempo real para buscar información en esa noticia. Por ejemplo, utilice la búsqueda de noticias en tiempo real en la página de un grupo para buscar información en ese grupo.



2. Escriba sus términos de búsqueda y pulse Intro o haga clic en .

Puede buscar temas de EtiquetaAlmohadilla, menciones y archivos publicados en la noticia en tiempo real o redefinir su búsqueda utilizando comodines, operadores y comillas para establecer coincidencias con frases exactas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Sugerencia: Para buscar temas de EtiquetaAlmohadilla con varias palabras, ponga las palabras entre corchetes después de la EtiquetaAlmohadilla. Por ejemplo, para buscar todas las instancias de #Universal Paper, escriba `# [universal paper]` en el cuadro de búsqueda.

Los resultados de búsqueda muestran los elementos coincidentes resaltados. Los filtros o criterios de ordenación utilizados en la noticia en tiempo real también se aplican a los resultados de la búsqueda de la noticia en tiempo real.

Haga clic en para eliminar los resultados de la búsqueda y volver a la noticia en tiempo real.

El comportamiento de la búsqueda en noticias en tiempo real puede variar ligeramente según el lugar donde realice la búsqueda.

- La búsqueda de noticias en tiempo real no es compatible con noticias en vistas de lista.
- Sólo puede buscar en noticias en tiempo real a las que tenga acceso mediante reglas de colaboración.
- En la ficha Chatter, los resultados de la búsqueda de noticias en tiempo real también están limitados por sus [selecciones de tipos de noticias en tiempo real](#). Por ejemplo, si selecciona el tipo A mí, [filtros adicionales](#) y [criterios de ordenación](#), todas estas selecciones se aplican a los resultados de la búsqueda de noticias en tiempo real.
- Los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real se limitan a las [publicaciones accesibles](#) desde el contexto en el que busca. Por ejemplo, si busca en la noticia en tiempo real de un perfil de usuario, los resultados incluyen las publicaciones y comentarios accesibles desde el perfil del usuario. Esto incluye las publicaciones o comentarios compartidos por o con el usuario.
- La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve coincidencias de nombres de archivos o vínculos compartidos en publicaciones, pero no en comentarios.
- Los cambios en los campos de registro no se incluyen en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real del registro.

Adición de una noticia en tiempo real de Chatter como Favorita

Agregue una búsqueda de noticia en tiempo real de Chatter como favorita para acceder rápidamente a actualizaciones de noticias en tiempo real sin salir de la ficha 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**

Search... 1

Search Chatter Feeds 2

Madeleine Rigby ▾ Help & Training Sales ▾

Home Chatter Profile Groups Files Leads Accounts Contacts Opportunities Reports +

Search Results

Records 3

Updates for everything at my company

Sort by: Post Date ▾

Madeleine Rigby
FYI - The **Acme** Account lead closure report is ready for those who want to view it.
Available on the team dashboard.
Comment · Like · Share · Today at 5:12 PM

All MR Associates — Madeleine Rigby
Acme Inc. has agreed to meet with us on Monday for a lunch meeting. All account members are invited to attend.
Comment · Like · Share · Yesterday at 3:20 PM

Guided Tour | Help for this Page ?

Add to Chatter Favorites

Add this feed search to your favorites on the Chatter page to easily track updates. [Learn more](#).

1. Ingrese términos en el cuadro de búsqueda de encabezado y haga clic en **Buscar**.
2. Haga clic en **Buscar noticias en tiempo real** para ver las publicaciones y comentarios que incluyen sus términos de búsqueda.
3. Haga clic en **Agregar a Favoritos**.

Ejemplo:

Home Chatter Profile

Powell Industries

Kristen Powell

Messages

My Chatter

- @ Me
- Bookmarks
- All Chatter

People

Groups

Files

FAVORITES

competitive analysis
#acme

El nombre del favorito en la página Chatter, es el mismo que los términos de búsqueda que ha ingresado. Por ejemplo, si ha buscado *análisis competitivo*, su favorito será **análisis competitivo**.

Sugerencia: Guarde una búsqueda de un nombre de grupo de Chatter como favorito para acceder rápidamente a las noticias en tiempo real del grupo en la página Chatter. De igual forma, guarde una búsqueda del nombre de una persona como favorito para ver rápidamente las publicaciones, comentarios y menciones de esa persona.

CONSULTE TAMBIÉN

[Resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real de Chatter](#)

Descripción general de favoritos de Chatter

Los favoritos de Chatter en la ficha Chatter le proporcionan un acceso sencillo a las vistas de la lista, búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter y temas de los que quiera permanecer informado. Por ejemplo, si usted y sus colegas usan el tema de EtiquetaAlmohadilla #acme para realizar un seguimiento de la información sobre su cliente Acme, puede que desee añadir #acme como favorito para acceder fácilmente a esas actualizaciones sin salir de la ficha Chatter.

Puede tener un total de 50 favoritos. Si no ha agregado ningún favorito, la sección Favoritos no aparecerá en la ficha Chatter.

Chatter muestra los cuatro favoritos añadidos o visualizados más recientemente.

- Haga clic en un favorito para ver las actualizaciones.
- Haga clic en **X más** para ver todos los favoritos.
- Haga clic en **✗**, que aparece al pasar el ratón por encima, para eliminar un favorito.

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**

Trabajo con publicaciones

Comparta información y colabore con otras personas de dentro y fuera de su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de las publicaciones](#)

Utilice el publicador de Chatter para realizar comentarios, publicaciones, formular preguntas y crear votaciones.

[Visibilidad de publicaciones](#)

[¿Puedo evitar que otras personas vean mis publicaciones?](#)

[¿Las publicaciones que realice en un grupo aparecen en mi perfil mientras que otros pueden verlas?](#)

[Silenciar una publicación](#)

Controle lo que aparece en sus noticias en tiempo real y silencie las publicaciones que ya no le interesan.

[¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?](#)

Comparta archivos y vínculos con otras personas adjuntándolas a las publicaciones o comentarios.

EDICIONES

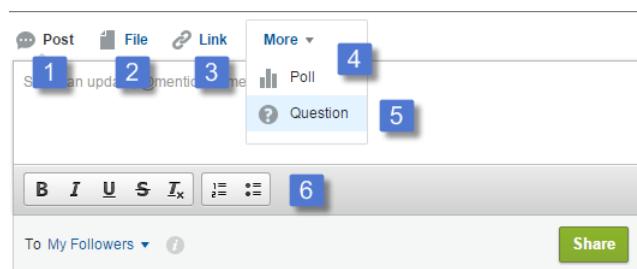
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Descripción general de las publicaciones

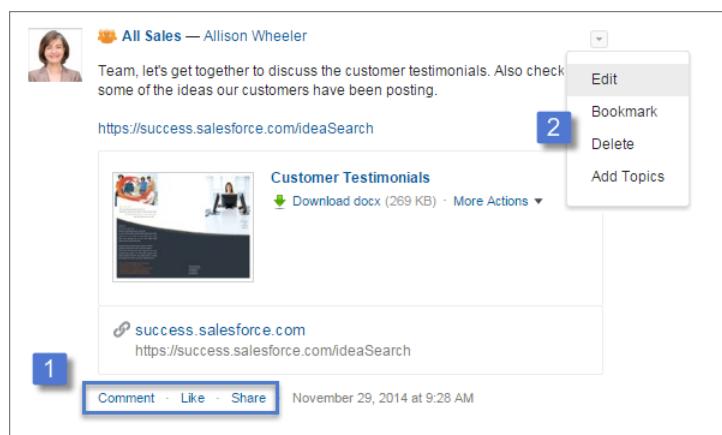
Utilice el publicador de Chatter para realizar comentarios, publicaciones, formular preguntas y crear votaciones.

El publicador aparece en su ficha Inicio, la ficha Chatter, la página de perfil de usuario, así como en las páginas de detalles de grupos y registros. Utilice el publicador para redactar una publicación (1), comentar en una publicación, adjuntar un archivo (2) o vínculo (3) a su publicación, agregar una votación (4) o formular una pregunta (5). Las publicaciones y comentarios pueden tener hasta 10.000 caracteres de extensión. Utilice el editor de texto enriquecido para cambiar el formato de sus publicaciones (6).



El publicador muestra de forma predeterminada las acciones Publicación, Archivo, Vínculo, Votación y Pregunta. Su administrador de Salesforce puede cambiar el orden de las acciones y agregar más acciones. Por lo tanto, las acciones que ve dependen del modo en que su administrador haya configurado el publicador.

Cuando publica en noticias en tiempo real, todos los usuarios con acceso a la publicación pueden comentar sobre ella, hacer clic en Me gusta en la publicación y compartirla (1). Desde el menú desplegable (2), también pueden marcar la publicación como favorita y agregar temas.



En Lightning Experience, los comentarios son en vivo y no requieren una actualización de página para actualizar.



Nota: Los comentarios en vivo es una nueva función con mucho potencial para mejoras y algunos problemas conocidos.

- Cuando se realizan nuevos comentarios en una publicación de noticias en tiempo real en la que está implicado, recibirá notificaciones únicamente en Lightning Experience. Las notificaciones aparecen cuando está redactando comentarios de forma activa o está haciendo clic en el cuadro de comentarios.
- El número de participantes admitidos para comentarios en vivo depende de los límites de suscripción de su organización. Si no obtiene comentarios en vivo, haga clic en un campo de comentario. Si los comentarios siguen sin estar en vivo, es posible que su organización haya ocultado su límite. Puede seguir recibiendo actualizaciones del antiguo modo actualizando la página.

Haga clic en **Modificar** para modificar sus publicaciones y comentarios propios. Si usted es gestor o propietario de un grupo, también puede modificar publicaciones de otras personas en las noticias en tiempo real del grupo. Haga clic en **Eliminar** para eliminar una publicación de las noticias en tiempo real. Sin embargo, no puede eliminar publicaciones de otras personas o publicaciones que se han generado automáticamente por Salesforce. Por ejemplo, no puede eliminar actualizaciones de registros como una publicación sobre un campo cambiado de una cuenta.



Nota: Si la opción Modificar no está disponible, su administrador ha desactivado esta función para su organización.

CONSULTE TAMBÉN

[Visibilidad de publicaciones](#)

Visibilidad de publicaciones

La siguiente tabla describe donde puede publicar y donde aparecerá su publicación.

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos	EDICIONES
Ficha Inicio, ficha Chatter o mi perfil	Mis seguidores	<ul style="list-style-type: none"> Las personas que le siguen ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que navegue a su perfil podrá ver su publicación en su perfil. Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real. Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.</p>	Disponible en: Salesforce Classic
Un grupo público		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo. 	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los</p>	Disponible en: Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real. Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Un grupo privado		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<p>Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.</p>	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.</p>
Un grupo sin registrar		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<p>Solo los miembros y usuarios del grupo con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, las noticias en tiempo real de toda la compañía y en su perfil.</p>	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará visible y se podrá buscar por cualquier persona que tiene acceso al grupo.</p>
Un grupo personalizado		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. 	<p>Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real</p>	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El</p>

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. Los miembros incluyen los empleados y los clientes. 	archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Página de detalles del tema	Mis seguidores	<ul style="list-style-type: none"> Las personas que le siguen ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona puede ver su publicación en la página de detalles del tema. Cualquier persona que navegue a su perfil podrá ver su publicación en su perfil. Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real. Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Un grupo público		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona puede ver su publicación en la página de detalles del tema. Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo. Su publicación aparece en los 	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
			<p>resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	
Un grupo privado		<ul style="list-style-type: none"> ● Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. ● Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mí y perfil. 	<p>Solamente los miembros del grupo verán su publicación en la página de detalles del tema, en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.</p>	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.</p>
Un grupo personalizado		<ul style="list-style-type: none"> ● Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. ● Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mí y perfil. 	<p>Solamente los miembros del grupo verán su publicación en la página de detalles del tema, en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. Los miembros incluyen los empleados y los clientes.</p> <p>Aunque los clientes vean su publicación, no verán ni tendrán acceso a los temas.</p>	<p>Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.</p>
Un grupo sin registrar		No puede utilizar temas en grupos sin registrar. Es posible añadir un tema de almohadilla al redactar una publicación o comentario en un grupo sin registrar, y el tema tomará el formato de un vínculo tras su publicación. Sin embargo, una página de detalles del tema no se crea y el vínculo no funciona.		

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
El perfil de otra persona	Solo el perfil de esa persona	<ul style="list-style-type: none"> Las personas que siguen a esta persona ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que digo. Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que digo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que navegue por el perfil de esa persona puede ver su publicación en su perfil. Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real. Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Un grupo público	Solo en el grupo público	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que digo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que digo, A mi y perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo. Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real. Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. 	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Un grupo privado	Solo en el grupo privado	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que digo. 	<p>Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda</p>	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
		<ul style="list-style-type: none"> Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.	en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Un grupo sin registrar	Solo en el grupo sin registrar	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" ven su publicación en las noticias en tiempo real de Elementos que sigo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará visible y se podrá buscar por cualquier persona que tiene acceso al grupo.
Un grupo personalizado	Solo en el grupo personalizado	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo. Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. 	Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía. Los miembros incluyen los empleados y los clientes.	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo está disponible para cualquiera que pueda acceder al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos.
Una página de registro	Solo en la página de registro	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que siga este registro y cuente con permisos para acceder al registro 	Cualquier persona con permiso para acceder al registro puede ver su publicación en la página de detalles del registro, en su perfil, en los resultados de búsqueda	Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo se asociará con el registro. Cualquier persona con derechos de intercambio con el registro tiene acceso al archivo.

Estoy publicando en	Puedo publicar en	Quien recibe mis publicaciones directamente	Donde aparece mi publicación	Consideraciones de archivos
		<p>verá su publicación en las noticias en tiempo real de Lo que sigo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas mencionadas en la publicación y que cuenten con permisos para acceder al registro verán la publicación en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mí y perfil. 	<p>de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.</p>	



Nota: No puede crear nuevas publicaciones en grupos archivados. Los comentarios en publicaciones existentes de un grupo archivado siguen los mismos ajustes de visibilidad de antes de que el grupo se archivara.

¿Puedo evitar que otras personas vean mis publicaciones?

Cualquier persona, excepto los [clientes](#), puede ver las publicaciones de su perfil y las personas que le siguen pueden ver sus publicaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter. Sin embargo, si cambia un registro, solo las personas con permiso para ver el registro podrá ver la actualización de dicho registro en una noticia en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Envío de mensajes de Chatter](#)

¿Las publicaciones que realice en un grupo aparecen en mi perfil mientras que otros pueden verlas?

Sí, pero quién puede verlas depende del [tipo de grupo](#). Si realiza una publicación en un grupo que es:

- Público, todo el mundo excepto los clientes puede ver la publicación en su perfil.
- Privado, solo los miembros del grupo podrán ver la publicación en su perfil.
- Privado y permite clientes, todos los miembros pueden ver la publicación en este grupo. Los clientes que son miembros del grupo pueden ver sus publicaciones en la página del grupo pero no en su perfil.
- Sin registrar, solo los miembros del grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver publicaciones en su perfil. Los clientes que son miembros del grupo pueden ver sus publicaciones en la página del grupo pero no en su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

[Grupos de Chatter](#)

Silenciar una publicación

Controle lo que aparece en sus noticias en tiempo real y silencie las publicaciones que ya no le interesan.

Puede silenciar publicaciones desde las noticias en tiempo real y desde la vista de detalle de una publicación de noticias en tiempo real. El silenciamiento está disponible en las fichas Inicio y Chatter, pero no en las noticias en tiempo real de grupos, perfiles o registros. Si su administrador ha activado respuestas de email, puede silenciar publicaciones respondiendo a emails de publicaciones con la única palabra *silenciar*.

Para silenciar una publicación en noticias en tiempo real, seleccione **Silenciar** desde el menú desplegable de la publicación.

Para silenciar una publicación desde su vista de detalle:

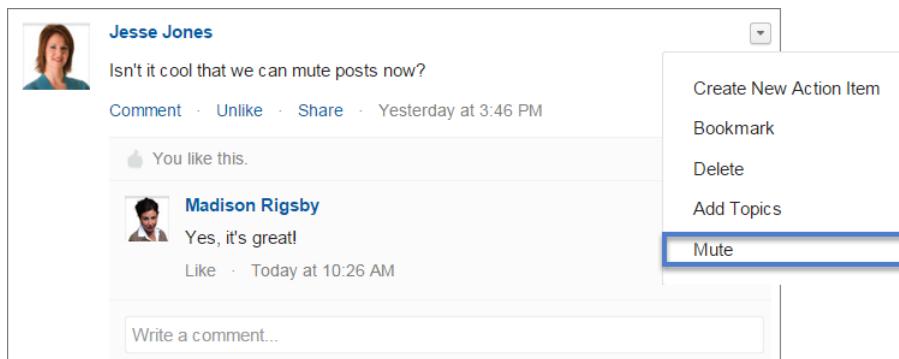
1. Vaya a la vista de detalle en las noticias en tiempo real haciendo clic en la marca de fecha de la publicación en una notificación por email haciendo clic en el botón **Ver/Comentario**.
2. En el menú desplegable de la publicación, seleccione **Silenciar**.

Después de silenciar una publicación,

- En Salesforce Classic, la publicación ya no aparece en sus noticias en tiempo real en la ficha Inicio o Chatter. En Lightning Experience y en comunidades basadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili), la publicación permanece en su sitio.
- Ya no obtiene notificaciones para actualizaciones en esa publicación.
- Puede utilizar el filtro Silenciado para ver sus publicaciones silenciadas.
- Si alguien le menciona en una publicación silenciada, se anula el silencio de la publicación de forma automática. Si reaparece en sus noticias en tiempo real y si tiene notificaciones de email activadas, obtiene una notificación acerca de la actualización.
- Si se ha publicado la publicación originalmente en noticias en tiempo real de un grupo, un perfil o un registro, sigue apareciendo en esas noticias en tiempo real.

Por ejemplo, algunas publicaciones en un grupo al que pertenece. La publicación aparece en las noticias en tiempo real del grupo y sus noticias en tiempo real en la ficha Inicio y Chatter. Puede silenciar la publicación en sus noticias en tiempo real, pero la publicación permanece visible en las noticias en tiempo real del grupo.

 **Ejemplo:** Aquí encontrará cómo silenciar una publicación desde el menú desplegable .



The screenshot shows a Chatter feed. At the top is a post from Jesse Jones: "Isn't it cool that we can mute posts now?". Below it is a comment from Madison Rigsby: "Yes, it's great!". Both posts have standard Chatter interaction buttons (Comment, Unlike, Share) and timestamps (Yesterday at 3:46 PM and Today at 10:26 AM). To the right of the feed, a context menu is open over Jesse's post. The menu items are: Create New Action Item, Bookmark, Delete, Add Topics, and Mute. The 'Mute' option is highlighted with a blue selection bar.

Para ver todas las publicaciones que ha silenciado, seleccione el filtro Silenciado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

The screenshot shows the Chatter feed for a company named 'Acme'. At the top, there are tabs for Home, Chatter (which is selected), Profile, and Groups. Below the tabs, there's a user profile for 'Madison Rigsby'. A sidebar on the left lists navigation options: Messages, Feed (selected), What I Follow, To Me, Bookmarked, Muted (highlighted with a blue background), and All Company.

Menciones a personas y grupos

@mención de personas y grupos en publicaciones y comentarios

@mencione a personas por separado o a un grupo para mantenerlos informados cuando se está debatiendo algo importante para ellos.

1. Cuando escriba una publicación, escriba @ seguido de las primeras letras del nombre de la persona o grupo en cuestión.
2. Seleccione la persona o grupo en la lista de coincidencias.

La lista incluye las coincidencias de

- Personas, normalmente usuarios con los que más interactúa
- Grupos públicos
- Grupos privados de los que es miembro

Puede tener hasta 25 menciones en una única publicación o comentario. No puede mencionar grupos archivados, grupos sin registrar, grupos de clientes ni grupos privados de los que no es miembro.

3. Haga clic en **Compartir** para publicar su actualización.

Una vez que publique su actualización:

- El nombre de la persona se convierte en un vínculo hacia su perfil, y el nombre de grupo se convierte en un vínculo a la página de grupo.
- Para las personas que mencione, la actualización aparecerá en las noticias en tiempo real del perfil de la persona mencionada y en sus noticias en tiempo real A mí.
- Para los usuarios que seleccionan la recepción de mensajes de email cuando se les menciona, Chatter envía una notificación por email.



Nota: Existe una excepción: Si se @menciona a sí mismo, no recibe una notificación.

- En el caso de los grupos que mencione:

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**

- La actualización aparecerá en las noticias en tiempo real del grupo y en las noticias en tiempo real Elementos de los miembros de cada grupo.
 - Chatter envía una notificación por email a los miembros del grupo que han activado la preferencia Enviar por email todas las publicaciones para ese grupo.
-  **Nota:** En dispositivos móviles, no enviamos actualmente notificaciones distribuidas para menciones de grupo.
- Si la mención está en las noticias en tiempo real de un registro, el registro aparece en la lista de registros del grupo.



Ejemplo: Su compañera Madison publica que está buscando información sobre una función de un producto que se llama Acme. Puede responder a la publicación de Madison con el siguiente comentario: "Habla con @Bob Smith, es el responsable de cuenta de Acme. @Acme Products, ¿tenéis información adicional sobre esta función para Madison?" Tanto Bob Smith (si seleccionó recibir mensajes de email cuando se le mencione) como los miembros del grupo Acme Products recibirán una notificación de su publicación por email. Madison puede hacer clic en **@Bob Smith** en la actualización para ver el perfil de Bob, o bien en **@Acme Products** para ver la página del grupo.

Chatter aplica la seguridad y las reglas de colaboración en Salesforce. Supongamos que realiza una publicación en un registro o un grupo privado o sin registrar y hace mención a alguien que no tiene acceso a ese registro o que no es miembro del grupo. En este caso, la @mención aparece como un vínculo gris. La persona mencionada no puede ver la publicación y no se le notifica sobre la publicación. Por ejemplo, Madison crea un grupo privado para su equipo de proyecto y olvida agregar su compañera de trabajo Sandy Dunn al grupo. Cuando Madison publica una actualización en este grupo y @menciona a Sandy Dunn, Sandy no recibe una notificación sobre la actualización. Sandy tampoco podrá ver la actualización porque no es miembro del grupo privado. Si Madison agrega más tarde a Sandy al grupo, Chatter no notificará a Sandy sobre las menciones anteriores.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Uso compartido de una publicación de Chatter](#)
- [Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter](#)
- [Ver una publicación individual de Chatter](#)
- [Visibilidad de las @menciones de usuario y grupo](#)

Visibilidad de las @menciones de usuario y grupo

Cuando @menciona a personas o grupos en una actualización, cualquiera que tenga acceso a la actualización puede ver la publicación y todos los comentarios.

Esta tabla describe dónde puede encontrar publicaciones y comentarios que hagan mención a personas, grupos públicos y grupos privados. No es posible hacer mención a grupos privados con clientes y grupos sin registrar.

Si la publicación se hizo en	Y menciona a	Estas personas pueden ver la publicación y sus comentarios
El perfil de otra persona	Otras personas	Cualquiera con acceso al perfil de esa persona.
	Grupo público	Cualquiera con acceso al perfil de esa persona.
	Grupo privado	Cualquiera con acceso al perfil de la persona, aunque no sea miembro del grupo privado.
Grupo público A	Otras personas	Cualquiera con acceso al grupo público A.
	Grupo público B	Cualquiera con acceso al grupo público A.

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

Si la publicación se hizo en	Y menciona a	Estas personas pueden ver la publicación y sus comentarios
Grupo privado A	Grupo privado	Cualquiera con acceso al grupo público A, aunque no sea miembro del grupo privado.
	Otras personas	Miembros del grupo privado A.
	Grupo público	Miembros del grupo privado A.
Grupo sin registrar A	Grupo privado B	Miembros del grupo privado A, aunque no sean miembros del grupo privado B. Personas que sean miembros de ambos grupos privados también podrán ver la publicación en las noticias en tiempo real del grupo privado B.
	Otras personas	Los miembros del grupo sin registrar A y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar".
	Grupo público	Los miembros del grupo sin registrar A y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar".
Página de detalles de registro	Grupo privado B	Los miembros del grupo privado B son miembros del grupo sin registrar A o tienen el permiso "Modificar grupos sin registrar".
	Otras personas	Personas con acceso de colaboración al registro.
	Grupo público	Personas con acceso de colaboración al registro.
	Grupo privado	Personas con acceso de colaboración al registro, aunque no sean miembros del grupo privado.

La visibilidad de las publicaciones y comentarios depende del acceso de colaboración a la publicación. Cualquiera con acceso a la publicación original lo tiene también a todos los comentarios posteriores que se hagan en ella.

¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?

Comparta archivos y vínculos con otras personas adjuntándolas a las publicaciones o comentarios.

Adjunte vínculos y archivos a publicaciones y comentarios desde su dispositivo, Salesforce Files, fuentes externas de Files Connect y bibliotecas de Salesforce CRM Content.. Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de video.

Esta tabla muestra quién puede ver un archivo que ha adjuntado y dónde aparece el mismo:

Si adjunta un archivo:	¿Quién puede verlo?	¿Dónde aparece?	EDICIONES
En una noticia en tiempo real de Chatter	Todos los usuarios de Chatter de su compañía.	<ul style="list-style-type: none"> En sus noticias en tiempo real de Chatter y en las de sus seguidores, y en su perfil En la lista Archivos y en Salesforce CRM Content de 	Disponible en: Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition

Si adjunta un archivo:	¿Quién puede verlo?	¿Dónde aparece?
En su perfil de Chatter o en el perfil de Chatter de cualquier otra persona	Todos los usuarios de Chatter de su compañía.	<ul style="list-style-type: none"> En sus noticias en tiempo real, las noticias en tiempo real de los usuarios de Chatter de su organización, de sus seguidores y de los seguidores de éstos, y en sus perfiles. En la lista Archivos propios de su perfil En la lista Archivos y Salesforce CRM Content de todos los usuarios de Chatter de su compañía
En un grupo público.	Todos los usuarios de Chatter de su compañía.	<ul style="list-style-type: none"> En su noticia en tiempo real, en las de sus seguidores y miembros del grupo En las noticias en tiempo real de su perfil En las noticias en tiempo real del grupo En la lista Archivos del grupo En la página Archivos y en Salesforce CRM Content de todos los usuarios de Chatter de su compañía
En un grupo privado del que es miembro.	Los miembros del grupo y los usuarios con los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".	<ul style="list-style-type: none"> En sus noticias en tiempo real y en las de los miembros del grupo En las noticias en tiempo real de su perfil En las noticias en tiempo real del grupo En la lista Archivos del grupo En sus listas Archivos, las listas Archivos de miembros del grupo, y Salesforce CRM Content
En un grupo no registrado del que es miembro	Los miembros del grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar"	<ul style="list-style-type: none"> En sus noticias en tiempo real y en las de los miembros del grupo En las noticias en tiempo real de su perfil En las noticias en tiempo real del grupo En la lista Archivos del grupo En sus listas Archivos, las listas Archivos de miembros del grupo, y Salesforce CRM Content

Si adjunta un archivo:	¿Quién puede verlo?	¿Dónde aparece?
En un registro.	Cualquier persona con acceso de colaboración al registro	<ul style="list-style-type: none"> • Página de detalles de registro • Su página de perfil • Resultados de búsquedas en noticias en tiempo real • Noticias en tiempo real de toda la compañía

CONSULTE TAMBIÉN

[Visibilidad de publicaciones](#)

Cómo adjuntar archivos o vínculos

Adjuntar un archivo a una publicación o un comentario

Comparta archivos y vínculos desde Salesforce o desde su equipo con otras personas adjuntándolos a publicaciones o comentarios.

Puede adjuntar todo tipo de archivos, incluyendo presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF, los archivos de imagen, de audio y de video. El tamaño máximo de archivo es de 2 GB.

Cuando adjunta un archivo, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando se publica un archivo en una noticia en tiempo real, todas las personas de su compañía podrán verlo aunque el archivo comenzara como privado. Sólo los archivos publicados en un grupo privado se mantendrán como privados para dicho grupo.
- Adjuntar un archivo desde un grupo p una biblioteca crea una referencia al archivo. Si actualiza un archivo en Salesforce CRM Content, las actualizaciones se reflejarán también en la noticia en tiempo real.
- En Lightning Experience, puede adjuntar hasta diez archivos a una publicación de noticias en tiempo real.
- Puede publicar un archivo desde una fuente de datos externa. Desde el selector de archivos, seleccione una fuente externa y navegue por las carpetas al archivo que desea publicar. Se crea una nueva copia o referencia del archivo en Salesforce para el archivo externo correspondiente. Si ya existe una referencia del archivo para el archivo que selecciona, se reutilizará.

1. Haga clic en **Archivo** en la parte superior de sus noticias en tiempo real para adjuntar un archivo a una publicación o **Adjuntar archivo** debajo de un comentario para adjuntar un archivo a un comentario.

Si está comentando en una actualización surgida del seguimiento de una noticia en tiempo real en un archivo, la opción **Adjuntar archivo** no está disponible.

2. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Seleccionar un archivo desde Salesforce** para adjuntar un archivo que ya se cargó en Salesforce, sincronizado desde su carpeta Salesforce Files Sync, o que existe en una fuente de datos externa de Files Connect.
- Haga clic en **Cargar un archivo desde su sistema** para adjuntar nuevos archivos desde el equipo.

3. Busque el archivo que desea adjuntar.

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**

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Los vínculos, los documentos de Google Docs, los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se incluyen en la lista Seleccionar un archivo para adjuntar. Si desea obtener más información acerca de la búsqueda de archivos para adjuntar, consulte [Búsqueda de archivos para adjuntar a una noticia en tiempo real de Chatter](#).

4. Añada una publicación o un comentario acerca del archivo.
Si no ingresa ningún texto, se publica una actualización genérica en el archivo adjunto.
5. Bajo el cuadro de texto, seleccione **Mis seguidores** para publicar la publicación en su perfil. Para publicar en un grupo, seleccione **Un grupo**. Ingrese parte del nombre del grupo en el campo Buscar grupos y seleccione el grupo en la lista desplegable. Solo puede seleccionar un grupo al que pertenece.
6. Haga clic en **Compartir**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de cargar y compartir archivos](#)

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

[Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect](#)

Búsqueda de archivos para adjuntar a una noticia en tiempo real de Chatter

Desde el selector de archivos, puede ver una lista de archivos de Salesforce que posee o a los que tiene acceso. En Salesforce Classic, haga clic en **Archivo** encima de las noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione un archivo desde Salesforce. En Lightning Experience, haga clic en el ícono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada.

Desde el selector de archivos, puede ver y buscar un grupo determinado de archivos haciendo clic en un filtro específico de la barra lateral.

- **Todos los archivos:** Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo:
 - Los archivos que han compartido contigo
 - Los archivos que sigue
 - Archivos en sus grupos de Chatter
 - Archivos en sus bibliotecas
 - Los archivos adjuntos por otras personas a noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los archivos adjuntos a todos los grupos públicos y grupos privados de los que es miembro. No tiene acceso a los archivos adjuntos a grupos privados de los que no es miembro.

Este filtro solo está disponible en Salesforce Classic.

- **Reciente:** los archivos más recientes que ha visualizado.
- **MIS ARCHIVOS:** todos los archivos que posee, los que han compartido con usted y los que sigue.
 - **De mi propiedad:** los archivos que tiene:
 - Se cargan en la página Inicio o Archivos. Estos archivos son privados y no se pueden compartir con nadie, pero puede visualizarlos, compartirlos y adjuntarlos a las noticias en tiempo real de Chatter.
 - Están vinculados a noticias en tiempo real de Chatter desde su equipo.
 - Se sincronizan utilizando su carpeta Salesforce Files Sync.
 - Ha cargado en las bibliotecas de Salesforce CRM Content de las que es miembro y en su biblioteca privada.

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**

- **Compartido conmigo:** todos los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil.
- **Siguiendo:** todos los archivos que está siguiendo. (*Requiere Chatter*)
- **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS:** todos los archivos que usted y otras personas han compartido con los grupos de los que es miembro. Se enumeran los cinco últimos grupos que ha visitado.
- **ARCHIVOS EN MIS BIBLIOTECAS:** todos los archivos que usted y otras personas han cargado a bibliotecas de las que es miembro y todos los archivos que ha cargado en su biblioteca privada. Se muestran las cinco primeras bibliotecas de las que es miembro, incluyendo su biblioteca privada. Si es miembro de más de cinco bibliotecas, haga clic en **Más** para ver una lista completa.
- **Sincronizados:** Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos".
- **ARCHIVOS EXTERNOS:** Todos los archivos a lo que tiene acceso en fuentes de datos externas de Files Connect. La búsqueda está restringida a la fuente de datos externa seleccionada.

**Nota:**

- Sólo se muestran los archivos de bibliotecas de las que es miembro y donde ha seleccionado **Publicar contenido en noticias en tiempo real de Chatter o Gestionar biblioteca** en su definición de permiso de biblioteca.
- Los usuarios que disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan los filtros **Todos los archivos, MIS ARCHIVOS o ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**. Los usuarios que no disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan el filtro **Sincronizado**.

Para buscar archivos desde el cuadro de búsqueda:

1. Opcionalmente, haga clic en un filtro de la barra lateral para restringir su búsqueda a un conjunto determinado de archivos.
2. Ingrese los términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda. Puede realizar una búsqueda por nombre de archivo, descripción, propietario, tipo o dentro del texto del archivo.
3. Haga clic en **Buscar** para ver una lista filtrada de todos los archivos relevantes basándose en sus términos de búsqueda. O haga clic en para borrar sus términos de búsqueda.

La lista Seleccionar un archivo que adjuntar no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.
- Vínculos adjuntados a las publicaciones en Chatter
- Archivos de su biblioteca personal

CONSULTE TAMBÍEN[Buscar archivos](#)

Realizar acciones en un archivo en noticias en tiempo real de Chatter

Puede realizar las siguientes acciones en archivos en las noticias en tiempo real.

- Obtener vista previa: haga clic en la imagen en miniatura del archivo o en **Más acciones > Vista previa** junto al archivo.
- Descargar: haga clic en **Más acciones > Descargar** junto al archivo.
- Cargar nueva versión: haga clic en **Más acciones > Cargar nueva versión** junto al archivo.
- Ver página de detalles del archivo: haga clic en el nombre del archivo o en **Más acciones > Ver detalles del archivo** junto al archivo.
- Seguir: haga clic en **Seguir** para recibir actualizaciones acerca del archivo en las noticias en tiempo real de Chatter. Haga clic en para dejar de recibir actualizaciones acerca del archivo.
- Compartir: haga clic en **Más acciones > configuración de colaboración del archivo** junto al archivo para compartirlo con personas o grupos o mediante vínculo.
- Si dispone del permiso “Sincronizar archivos” y es el propietario del archivo, haga clic en **Sincronizar** para **sincronizar un archivo** entre su carpeta Salesforce Files Sync en su equipo y Chatter. Haga clic en el **Anular sincronización** para detener la sincronización del archivo.

Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte [¿Quién puede ver mi archivo?](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Ver detalles de archivo](#)

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Descarga y visualización de un archivo en noticias en tiempo real de Chatter

No sólo puede descargar y guardar los archivos publicados en las noticias en tiempo real de Chatter, sino que también puede previsualizarlos en su explorador sin descargarlos.

Hay varios lugares en Chatter donde puede descargar y previsualizar archivos:

- En la página **Archivos**: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el ícono de vista previa () situado junto al archivo.
- En cualquier noticia en tiempo real de Chatter: haga clic en **Más acciones > Descargar** junto al archivo o, para obtener una vista previa del archivo, haga clic en el archivo en miniatura o en **Más acciones > Vista previa**.
- En la lista Archivos que posee de un perfil: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el ícono de vista previa () situado junto al archivo.
- En la lista Archivos compartidos con de un grupo: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el ícono de previsualización () situado junto al archivo.
- En la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro, haga clic en **Descargar** junto a los archivos adjuntos de la noticia en tiempo real o, para previsualizarlo, en **Obtener vista previa** junto al archivo adjunto.

Al previsualizar un archivo, éste se abrirá en su navegador con el visor de documentos mejorado. El visor de documentos mejorado proporciona las siguientes funciones de visualización de documentos:

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**

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**

- Además de utilizar los iconos de página siguiente (), página anterior () , primera página () y última página () en la barra de herramientas de documentos, puede navegar de una página a otra a través de un documento haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Página siguiente** y **Página anterior**.
- Puede utilizar la barra de desplazamiento para moverse continuamente por un documento sin tener que hacer clic en los iconos **Página siguiente** y **Página anterior**. El desplazamiento continuo no está disponible para archivos de PowerPoint.
- Puede ir directamente a una página ingresando el número en el campo de página y pulsando Intro.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Ajustar ancho** para aumentar el ancho del documento o la opción **Ajustar página completa** para obtener una vista previa de toda la página del documento. El icono de ajuste de ancho () y el icono de ajuste de página completa () también están disponibles en la barra de herramientas.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Pantalla completa** para obtener una vista previa del documento en modo de pantalla completa o la opción **Salir** para salir del modo de pantalla completa. El icono de pantalla completa () y el icono de salida () también están disponibles en la barra de herramientas.
- Desde el menú contextual, puede **Acercar zoom** o **Alejar zoom**. El icono de pantalla completa () y el icono de alejamiento de zoom () también están disponibles en la barra de herramientas.
- Puede utilizar las teclas de flechas del teclado para navegar de una página a otra de un documento. Haga clic en el visor de documento y utilice las teclas de la manera siguiente:
 - Tecla de flecha derecha: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
 - Tecla de flecha izquierda: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
 - Tecla de flecha hacia arriba: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia arriba de la página en un documento PDF, Word o Excel.
 - Tecla de flecha hacia abajo: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia abajo de la página en un documento PDF, Word o Excel.

**Nota:**

- 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.
- En Internet Explorer 11, la opción **Vista previa** redirige a la página de detalles de archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?](#)

[Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real](#)

Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real

Para eliminar un archivo desde una noticia en tiempo real de Chatter, solo tiene que eliminar su publicación. Para eliminar un archivo, vaya a la página de detalles del archivo o a la página de detalles del contenido. Solo un propietario del archivo puede eliminar el archivo. Los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar todos los comentarios, publicaciones, archivos y vínculos.

Eliminar un archivo desde una noticia en tiempo real de Chatter de un registro

Hay dos métodos para eliminar un archivo de una noticia en tiempo real de Chatter de un registro:

- Eliminar el archivo de una noticia en tiempo real de Chatter eliminando su publicación. Este método elimina la publicación y elimina el archivo de la noticia en tiempo real y de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos, pero el archivo permanece en su ubicación original. Si el archivo no se ha publicado en ningún otro lugar, vuelve a ser privado, pero puede volver a compartirse después.
- Eliminar el archivo de una noticia en tiempo real de Chatter haciendo clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto de las noticias en tiempo real en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. 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.

Eliminación de un vínculo de una noticia en tiempo real de Chatter

Para eliminar un vínculo de una noticia en tiempo real de Chatter, deberá eliminar su publicación.

Eliminación de un archivo desde una página de detalles de archivos

Haga clic en **Eliminar** en la [página de detalles de un archivo](#) para eliminar el archivo de todas las ubicaciones en las que se ha compartido. En caso de que el archivo se haya compartido mediante vínculo, nadie podrá tener acceso al archivo, a pesar de tener el vínculo. Para restaurar el archivo eliminado, haga clic en el vínculo **Papelera de reciclaje** en la ficha **Inicio**. Seleccione el archivo y haga clic en **Recuperar**. El archivo se restaurará, al igual que todos los elementos compartidos que estaban asociados al archivo.

Eliminación de un archivo de la página de detalles de contenido

Cuando publica un archivo en Chatter, éste también aparece en Salesforce CRM Content. Para eliminar el archivo de Chatter, de Salesforce CRM Content y de todas las ubicaciones en las que se ha compartido, haga clic en el nombre del archivo en las fichas Bibliotecas, Contenido o Suscripciones. En la página de detalles de contenido, haga clic en **Modificar > Eliminar contenido** para eliminar el archivo. La eliminación de un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido elimina el archivo de Salesforce CRM Content y de Chatter. Seleccione la casilla de verificación para el archivo de contenido que desea restaurar y haga clic en **Recuperar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visibilidad de publicaciones](#)

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**

Cómo adjuntar un vínculo a una publicación

Comparta vínculos con otras personas adjuntándolos a una publicación.

Si comparte una URL para la cual proporcionamos asistencia multimedia enriquecida, su publicación muestra una vista previa del contenido vinculado. Para obtener información acerca de las URL compatibles actualmente, consulte [Sitios que generan una vista previa en publicaciones](#).

1. Sobre su noticia en tiempo real, haga clic en **Vínculo**.

2. Escriba la URL para compartir.

3. De forma opcional, escriba un **Nombre de vínculo**.

Si deja el campo Nombre del vínculo en blanco, la vista previa muestra el título o nombre desde la URL del sitio.

4. De forma opcional, escriba una publicación.

Si no escribe ningún texto, se publica una actualización genérica con el vínculo.

5. Bajo el cuadro de texto, seleccione **Mis seguidores** para publicar la publicación en su perfil. Para publicar en un grupo, seleccione **Un grupo**. Ingrese parte del nombre del grupo en el campo Buscar grupos y seleccione el grupo en la lista desplegable. Solo puede seleccionar un grupo al que pertenece.

Si está publicando en el perfil de otra persona o en un registro, las opciones **Mis seguidores** y **Un grupo** no están disponibles.

6. Haga clic en **Compartir**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Sitios que generan una vista previa en publicaciones](#)

Sitios que generan una vista previa en publicaciones

Salesforce proporciona asistencia multimedia enriquecida para más de 400 direcciones URL. Cuando comparte una URL compatible en una publicación, su publicación muestra una vista previa del contenido del vínculo.

Embed.ly, un servicio externo, proporciona vistas previas de archivos, que incluyen miniaturas, descripciones y reproductores de video para vínculos a videos. Si una publicación no representa un vínculo como una vista previa enriquecida, no se admite el dominio de la URL o Embed.ly no pudo devolver el contenido de la vista previa.

No compartimos cualquier dato de contenido, usuario, organización o cuenta con Embed.ly. Solo compartimos las URL que se encuentran en la lista blanca del proveedor personalizado Embed.ly. La lista blanca también incluye versiones de las direcciones URL que están acortadas a través de acortadores externos, como bitly, goo.gl y tinyurl.com. Todas nuestras solicitudes de URL pasan por un proxy de Salesforce. Embed.ly nunca recibe llamadas directamente desde el cliente y por ello no tiene información sobre quién está realizando la solicitud de URL.

 **Nota:** Para una lista de búsqueda de dominios URL compatibles, consulte ["Dominios URL para vistas previas de vínculos enriquecidos en noticias"](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo adjuntar un vínculo a una publicación](#)

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**

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**

Publicar una encuesta

Consultas

Utilice consultas para dirigir una encuesta. Una consulta contiene una lista de elecciones en una publicación de noticias en tiempo real que permite a las personas votar seleccionando una de las elecciones.

Las consultas son una excelente forma de obtener las opiniones de la gente. Por ejemplo, está encargado de planificar una reunión de ventas anual y necesita saber cuando estará la gente disponible para poder asistir a la reunión. En lugar de enviar emails a todos en la organización de ventas, puede crear una consulta en el grupo de ventas de Chatter con una lista de posibles fechas y solicitar que la gente vote por la fecha que mejor les conviene.

Cuando crea una consulta, cualquier persona con acceso a las noticias en tiempo real o la consulta puede votar en la consulta. Por lo que cuando publica una consulta, tenga en cuenta quién quiere que participe. Por ejemplo, si publica una consulta en un grupo privado, solo los miembros de ese grupo pueden ver la consulta y votar. Tenga en cuenta lo siguiente acerca de las consultas:

- Cuando crea una consulta, puede agregar hasta diez elecciones.
- Cuando vota en una consulta, solo puede seleccionar una elección.
- Las consultas son anónimas. Puede ver cuantas personas han votado pero no lo que han votado.
- Haga clic en **Actualizar** para ver los últimos resultados de la consulta y el número de votos emitidos.
- No puede volver a publicar una consulta.
- Cada persona solo podrá emitir un voto, aunque pueden cambiarlo en cualquier momento.
- Puede mencionar a alguien e incluir temas de EtiquetaAlmohadilla en la pregunta de la consulta.
- Usted y otras personas pueden agregar temas a la pregunta de consulta después de publicar.
- Las opciones de notificación de email que ha activado en su Configuración de email de Chatter se aplican a las consultas. Por ejemplo, si obtiene una notificación cuando alguien comenta una publicación suya, obtendrá también una notificación de email cuando alguien comente la consulta que ha publicado.



Nota: El resultado de la consulta no siempre agrega hasta el 100% debido al redondeo. Por ejemplo, si una consulta tiene tres elecciones y cada una obtiene un voto, el resultado agregará hasta el 99%.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios](#)

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**

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Crear una votación

Publique una consulta en sus noticias en tiempo real para recopilar opiniones de la gente.

1. Sobre la noticia en tiempo real, haga clic en **Consulta**.
2. Escriba una pregunta en el cuadro de texto.
Agregue una almohadilla o mencione a alguien.
3. Escriba al menos dos elecciones.
Haga clic en **Añadir más elecciones** para añadir otra elección. Puede ingresar hasta 10 elecciones.
4. Seleccione publicar la consulta para sus seguidores o en un grupo.
Si está publicando la consulta en un grupo, seleccione el nombre del grupo en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Compartir** para publicar la consulta.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Votar en una consulta](#)

Votar en una consulta

1. En la publicación que contiene la consulta, seleccione su elección.
Sólo puede seleccionar una elección.
 2. Haga clic en **Votar**.
La publicación muestra el resultado actual de la consulta. Para cambiar su voto, haga clic en **Cambiar voto** y seleccione una nueva elección.
-  **Nota:** El resultado de la consulta no siempre agrega hasta el 100% debido al redondeo. Por ejemplo, si una consulta tiene tres elecciones y cada una obtiene un voto, el resultado agregará hasta el 99%.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una votación](#)

Categorización de publicaciones con temas

Visualización de todos los temas

Utilice la lista de temas para descubrir los temas sobre los que se está hablando en su organización. Todos los nombres de tema aparecen en esta lista, incluyendo temas utilizados únicamente en grupos privados o en registros.

Para ver la lista de temas, en el lado izquierdo de la página de Chatter, haga clic en Temas.

En la lista de temas, puede:

- Hacer clic en el nombre de un archivo para ver la página de detalles del tema.
- Haga clic en Seguir para ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter.
- [Filtrar la lista de temas](#) para restringir lo que está buscando.
- Buscar temas por nombre.



Sugerencia: Utilizar búsqueda global para buscar nombres y descripciones de tema.

Filtros para la clasificación de la lista de temas

Utilice los filtros de temas para restringir la lista de temas a sus temas favoritos o temas que utiliza y luego ordene los temas por el número de personas hablando acerca de él o alfabéticamente por nombre.

En la [lista Temas](#), bajo Mostrar, puede filtrar los temas.

Todos

Todos los temas que se han agregado a publicaciones en su organización.

Mis favoritos

Temas que ha agregado a sus favoritos

Temas que uso

Temas que ha agregado a publicaciones y temas en publicaciones que ha comentado.

En los temas que ha filtrado, puede ordenar por las siguientes columnas.

Personas hablando acerca de eso

Ordena por el número de personas hablando acerca del tema. Incluye:

- El número de personas agregando el tema a actualizaciones
- El número de personas comentando en publicaciones con el tema.

Nombre

Ordena alfabéticamente por el nombre del tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Visualización de detalles de un tema

Consulte la página de detalles de un tema para ver la descripción del tema y las noticias en tiempo real con actualizaciones del tema de todos los usuarios y grupos públicos.

Para abrir la página de detalles de un tema, haga clic en un tema o almohadilla. En la página de detalles de tema, puede:

- Buscar una noticia en tiempo real del tema para encontrar rápidamente información relevante. O bien, puede examinar la noticia en tiempo real para obtener información sobre el tema y descubrir a qué usuarios y grupos públicos les interesa el tema.
- Agregue una publicación a la noticia en tiempo real del tema. Sus seguidores ven la publicación automáticamente e incluso pueden agregar la publicación a un grupo al que pertenece empleando una @mención. Como ha agregado la publicación en la noticia en tiempo real del tema, el tema se agrega automáticamente a su publicación.
- Descubra quién tiene conocimientos acerca del tema y apoye a personas que considera tienen conocimientos. Si aparece en la lista Personas con conocimientos y no desea que sea así, puede ocultarse.
- Haga clic en el  Seguir para seguir el tema y ver las actualizaciones que se le apliquen en sus noticias en tiempo real.
- Modifique el nombre y la descripción del tema. En la parte superior derecha, haga clic en ▾ y seleccione Modificar detalles. Solo puede cambiar las mayúsculas y espacios de los nombres de temas.



Nota: Las descripciones y los nombres de los temas no son privados, ni siquiera aquellos que aparecen únicamente en grupos privados y en registros. Las publicaciones y registros con temas tienen la misma seguridad y privacidad que aquellos sin temas.

- Si está disponible, obtenga más información acerca de un tema con las listas de la derecha.

Temas relacionados

Otros temas que se han agregado junto con el tema actual.

Archivos recientes

Archivos a los que ha accedido y que se han publicado recientemente en la noticia en tiempo real del tema.

Grupos hablando

Grupos públicos y grupos de los que es miembro que han utilizado recientemente el tema.

Seguimiento de temas

Siga temas para poder ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Para seguir un registro, haga clic en el  Seguir junto a:

- Página de detalles del tema
- Lista de temas

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 un tema, haga clic en  junto a Siguiendo. Cuando deja de hacer el seguimiento de un tema, deja de ver las actualizaciones futuras del tema en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Si su administrador desactiva el seguimiento de noticias en tiempo real para los temas ya no podrá seguir temas nuevos, pero seguirá con los que seguía cuando el seguimiento de noticias estaba

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:

- "Asignar temas"

Para modificar los nombres y descripciones de temas:

- "Modificar temas"

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**

activado. Estos temas se restan del número máximo de personas, temas y registros que puede seguir. Para dejar de seguir un tema después de que su administrador desactive el seguimiento de las noticias en tiempo real, debe usar la API de REST de Chatter.

Buscar y apoyar personas con conocimientos acerca de un tema

Descubra e identifique a los expertos mediante la sección Expertos de las páginas de tema y la ficha

Descripción general de las páginas de perfil de usuario.

En la página de tema se muestran las cinco personas con más conocimientos acerca del tema según su actividad y el reconocimiento recibido en relación con el tema. Por ejemplo, Chatter tiene en cuenta con qué frecuencia las personas:

- Se mencionan en publicaciones o en comentarios en publicaciones con el tema
- Reciben Me gusta en comentarios de publicaciones con el tema
- Reciben apoyos para el tema

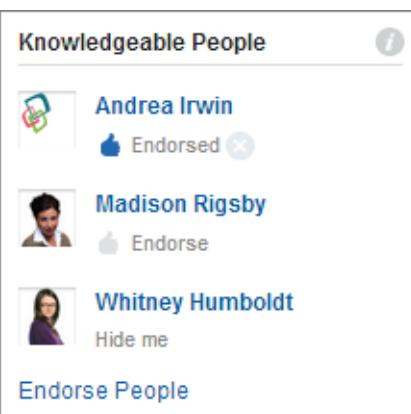
Los apoyos son un importante señal de conocimiento, por lo que si alguien le apoya, se le incluye automáticamente en la lista de personas con conocimientos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

 **Nota:** Las personas con conocimientos se calculan y actualizan a diario.



The screenshot shows a list titled "Knowledgeable People" with three entries:

- Andrea Irwin**: Has an endorsed status (blue checkmark icon).
- Madison Rigsby**: Has an endorsee status (gray checkmark icon).
- Whitney Humboldt**: Has a hide me status (purple checkmark icon).

 At the bottom of the list is a blue "Endorse People" button.

Para cambiar las aprobaciones:

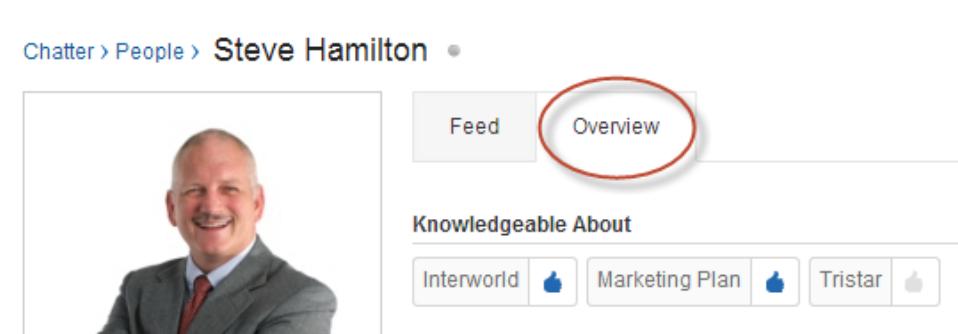
- Apoye a alguien que considera con conocimientos acerca de un tema haciendo clic en **Aceptar** bajo el nombre de la persona. Si la persona que desea apoyar no aparece en la sección Personas con conocimientos, haga clic en **Aceptar personas** para ver la lista completa y buscar otras personas. (No se puede aprobar a sí mismo, a usuarios gratuitos de Chatter ni a clientes).
- Para eliminar la aprobación de un usuario en cualquier momento, haga clic en  junto a Aprobado debajo del nombre del usuario. La retirada de su aprobación a alguien no lo elimina necesariamente de la lista de expertos, ya que puede tener la aprobación de otras personas o una actividad significativa en relación con el tema.

Para eliminarse a sí mismo de la lista de expertos:

- Para dejar de participar, haga clic en **Ocultarme** debajo de su nombre. Nadie puede verle en la lista después de ocultarse. Si cambia de idea y desea volver a participar, haga clic en **Aceptar personas** y, a continuación, en **Mostrar** junto a su nombre.

Para ver la experiencia completa de una persona:

- Desplácese a su página de perfil de usuario y haga clic en la ficha Descripción general. A continuación, haga clic en los nombres de los temas para ver las páginas de detalles de tema o haga clic en los iconos de pulgar hacia arriba para agregar o eliminar sus aprobaciones.



! Importante: Si la opción Habilidades de Work.com está habilitada, sustituye a los temas de especialización en las páginas de perfil. (En el caso de los usuarios de comunidades de Salesforce, las habilidades sustituyen a los temas solo en la comunidad predeterminada). Las habilidades declaradas por el usuario se tienen en cuenta durante el cálculo de los niveles de experiencia.

Agregar temas a publicaciones

Agregue temas a publicaciones para organizarlos o para aumentar su visibilidad. Puede agregar temas a sus propias publicaciones justo después de la publicación o puede agregar temas a cualquier publicación en cualquier momento directamente en la noticia en tiempo real.

Nota: Se pueden buscar todos los nombres de tema aparecen en la lista de temas y todos los nombres y las descripciones de temas, incluyendo temas utilizados únicamente en grupos privados o en registros.

Nota: Cuando agrega temas a publicaciones que contienen archivos, los temas también se agregan a esos archivos.

1. En la esquina superior de la publicación, haga clic en ▾ .
2. Haga clic en **Agregar temas** o **Modificar temas**.
3. 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.

Las publicaciones pueden tener hasta 10 temas.

4. Cuando termine de agregar temas, haga clic en **Hecho** o pulse Intro.

Los temas que agrega se convierten en vínculos a las páginas de detalles del tema.

CONSULTE TAMBÍEN

[Agregar temas de EtiquetaAlmohadilla a publicaciones y comentarios](#)

[Adición de un tema como favorito](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:

- “Asignar temas”

Para añadir nuevos temas a publicaciones y comentarios:

- “Crear temas”

Agregar temas de EtiquetaAlmohadilla a publicaciones y comentarios

Agregue temas a publicaciones y comentarios para organizarlos o aumentar su visibilidad.

Por ejemplo, si realiza una publicación en la que está trabajando en una presentación de ventas para su cliente Universal Paper, es posible que desee agregar el tema de EtiquetaAlmohadilla **#Universal Paper** en su actualización. Cualquier persona puede hacer clic en el tema para obtener más información sobre Universal Paper y ver qué personas y grupos están hablando sobre él.

-  **Nota:** Cuando agrega temas a publicaciones que contienen archivos, los temas también se agregan a esos archivos.

Para agregar un tema de EtiquetaAlmohadilla:

1. Cuando escriba una actualización, ingrese **#** seguido de texto. Conforme escribe, puede elegir un tema de la lista de sugerencias o pulsar INTRO en cualquier momento para agregar un nuevo tema que puede tener hasta tres palabras.

Las comas (,) y corchetes de cierre (]) cierran los temas de forma automática. Los nombres de temas admiten otros signos de puntuación, símbolos y separadores.

2. Haga clic en **Compartir**.

El tema de EtiquetaAlmohadilla se convierte en un vínculo a la página de detalles del tema. El tema (sin la EtiquetaAlmohadilla) también se agrega automáticamente a la primera publicación de la actualización. Por ejemplo, si incluye **#Universal Paper** en un comentario bajo la publicación de un colega, el tema **Universal Paper** se agrega a la publicación del mismo.

Una vez que publica una actualización, la única manera de eliminar un tema de EtiquetaAlmohadilla es eliminar la publicación o comentario en su totalidad. Sin embargo, puede eliminar el tema de la primera publicación.

CONSULTE TAMBÍEN

[Agregar temas a publicaciones](#)

Agregar temas a archivos

Utilice los temas para hacer que los archivos sean más visibles. Los temas agregados a publicaciones de noticias en tiempo real también se agregan a archivos de la publicación o sus comentarios. Cuando busque esos temas, los archivos se incluyen en los resultados.

Para agregar temas a archivos publicados en noticias en tiempo real, solo tiene que [agregar los temas que desee a la publicación de noticias en tiempo real](#) en la página 59 donde esté adjunto el archivo. Puede agregar temas normales o [temas de almohadilla](#) en la página 60. Los temas se agregan automáticamente a cualquier archivo adjunto a la publicación o sus comentarios.

-  **Nota:** Aunque Lightning Experience admite la incorporación de temas de almohadilla, la búsqueda y visualización de detalles de temas está disponible únicamente en Salesforce Classic.

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**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:

- “Asignar temas”

Para añadir nuevos temas a publicaciones y comentarios:

- “Crear temas”

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas a archivos

- Acceso de “Visor” al archivo

Y

“Asignar temas” (para añadir temas existentes)

O

“Crear temas” (para agregar nuevos temas)



Ejemplo:

Ya que Kimmy agregó los temas Capacitación de ventas, Región occidental y Solicitud de comentarios a su publicación, estos temas también se agregan al archivo que adjuntó. Ahora, sus colegas de trabajo pueden hacer clic en un tema para encontrar otras publicaciones, archivos y registros asociados con ese tema. Si el tema está asociado con registros que no sean archivos, vaya la ficha **Registros** y seleccione **Archivos**. En caso contrario, utilice la ficha **Noticias en tiempo real** para ver todas las publicaciones y archivos del tema.

Action	Title	Type	Owner	Last Modified Date
Download Del	Editions and Pricing	File	Schmidt, Kimmy	4/21/2016 9:31 AM
Download Preview Del	ClosingtheDeal	File	Schmidt, Kimmy	4/21/2016 9:28 AM
Download Preview Del	Sales Training - Western Region	File	Schmidt, Kimmy	4/21/2016 9:02 AM

Eliminar temas de publicaciones

Elimine un tema de una publicación si ya no se aplica.

Puede eliminar temas de publicaciones en las noticias en tiempo real, ya sean temas normales o temas de almohadilla. La retirada de temas no los elimina en sí, solo los quita de la publicación. La eliminación de texto de almohadillas no elimina temas de almohadilla. Antes de eliminar un tema de una publicación, considere si usted u otra persona lo ha agregado. Otra persona puede estar siguiendo la actualización con temas de los que no está informado.

1. En la esquina superior de la publicación, haga clic en .
2. Haga clic en **Modificar temas**.
3. Haga clic en junto al tema que desea eliminar de la publicación.
4. Haga clic en **Hecho** o pulse Intro.

La eliminación de un tema de una publicación elimina la publicación de la noticia en tiempo real del tema en la página de detalles del tema y en las noticias en tiempo real de los seguidores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar temas de las publicaciones:

- “Asignar temas”

Adición de un tema como favorito

Agregue un tema como favorito para ver rápidamente las últimas noticias sobre temas de su interés.

1. Haga clic en el nombre de un tema para desplazarse a la página de detalles del tema.
2. En la parte superior derecha, haga clic en  y seleccione **Agregar a Favoritos**.
El nombre del favorito es el mismo que el nombre del tema.

 **Sugerencia:** Cuando vea un tema favorito, puede hacer clic en el nombre del tema en la parte superior de la noticia en tiempo real para ir directamente a la página de detalles del tema.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visualización de todos los temas](#)

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**

Visualización de los temas sobre los que se está hablando

Los temas sobre los que se está hablando aparecen en el perfil de Chatter de la sección Se ha hablado recientemente acerca de. Esta sección ayuda a las personas a entender sobre qué temas es conocedor o está interesado. Son los temas que usted u otras personas han agregado con más frecuencia o más recientemente (en los últimos dos meses) a las publicaciones o publicaciones en las que ha comentado. Por razones de privacidad, los temas de Se ha hablado recientemente acerca de no incluyen temas utilizados únicamente en grupos privados o noticias en tiempo real de registros. Puede ver hasta cinco temas; el tema más frecuente y agregado más recientemente aparece el primero. Si usted es nuevo o no ha utilizado temas en los últimos dos meses, la sección Se ha hablado recientemente acerca de no aparece hasta que empieza a usar temas con mayor frecuencia. Haga clic en un tema de esta sección para ver la página de detalles del tema.

 **Nota:** Si la lista Experto en o Habilidades de Work.com están habilitadas, estas funciones sustituyen a la sección Se ha hablado recientemente acerca de en las páginas de perfil.

Visualizar los temas sobre los que están hablando los grupos

Los temas sobre los que está hablando un grupo aparecen en la página de detalles del grupo en la sección Se ha hablado recientemente acerca de. Esta sección ayuda a las personas a entender sobre qué temas es conocedor o está interesado un grupo. Son los temas que se agregan con más frecuencia o más recientemente en las publicaciones de un grupo en los últimos dos meses. Puede ver hasta cinco temas; el tema más frecuente y agregado más recientemente aparece el primero. Si un grupo no está utilizando temas, la sección Se ha hablado recientemente acerca de no aparece hasta que el grupo empieza a usar temas con mayor frecuencia. Haga clic en un tema de esta sección para ver la página de detalles del tema.

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**

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**

Visualización de los temas de tendencia de su compañía

El área Temas de tendencia de la ficha Chatter muestra los temas que se están comentando en este momento en Chatter. Cuanto mayor sea la frecuencia en la que las personas agregan un tema específico en sus publicaciones y comentarios o digan que les gusta el mismo tema en un corto periodo de tiempo, más probabilidad tendrá de convertirse en un tema de tendencia. Por ejemplo, si sus colegas de trabajo van a asistir a la próxima conferencia de Dreamforce y han empezado a comentarlo en Chatter, es probable que vea un tema de tendencia para Dreamforce. Un tema de tendencia no solo está basado en la popularidad y se relaciona normalmente con un evento aislado o poco frecuente que tiene un pico en actividad, como una conferencia o la fecha límite de entrega de un proyecto. Por motivos de privacidad, los Temas de tendencia no incluyen temas utilizados únicamente en grupos privados o noticias en tiempo real de registros.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visualización de los temas sobre los que se está hablando](#)

[Visualizar los temas sobre los que están hablando los grupos](#)

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**

Uso compartido de publicaciones

Uso compartido de una publicación de Chatter

El uso compartido le permite copiar rápidamente una publicación pública en su perfil o en un grupo. Esta función está disponible solo en Salesforce Classic .

Puede compartir publicaciones públicas de Chatter que contienen textos, vínculos o archivos de su perfil con un grupo o utilizando un vínculo de la publicación.

Cuando comparta una publicación, tenga en cuenta que:

- Puede compartir una publicación en su propio perfil pero no en el perfil de otra persona.
- Puede compartir la publicación original, incluidos los archivos y archivos adjuntos, pero no puede compartir comentarios o votos a favor.
- Puede comentar la publicación compartida pero no puede modificar una publicación compartida.
- No puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de tablero o interacciones de casos.
- No puede compartir una publicación desde las noticias en tiempo real de un registro.
- Solo puede compartir publicaciones con un grupo al que pertenece.
- Puede compartir una publicación en un grupo que admite clientes. Sin embargo, los clientes y otros miembros de grupo no pueden compartir publicaciones de un grupo privado.
- Solamente los usuarios de Chatter de su compañía pueden ver una publicación que ha compartido utilizando un vínculo en un mensaje de email o un mensaje instantáneo.

Recibirá una notificación por email cuando alguien comparte su publicación. Para cambiar sus notificaciones de email, desde Configuración, ingrese *Configuración email de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.

EDICIONES

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Ver una publicación individual de Chatter](#)

Uso compartido de una publicación de Chatter en su Perfil

Copie una publicación pública en su perfil para compartirlo con las personas que le siguen.

Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de tablero o interacciones de casos.

1. Encuentre la publicación que desea compartir en sus noticias en tiempo real de Chatter.
2. Haga clic en **Compartir**.
3. Escriba un comentario acerca de la publicación o deje el campo de comentario en blanco.
4. En la lista desplegable, seleccione **Mi perfil**.
5. Haga clic en **Compartir**.

La publicación compartida aparece en las noticias de Chatter de su perfil.

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**

CONSULTE TAMBÍEN

[Visibilidad de publicaciones](#)

Uso compartido de una publicación de Chatter con un grupo

Puede compartir publicaciones con un grupo al que pertenece.

Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de tablero o interacciones de casos. No puede compartir publicaciones con grupos sin registrar.

1. Encuentre la publicación que desea compartir en sus noticias en tiempo real de Chatter.
2. Haga clic en **Compartir**.
3. Escriba un comentario acerca de la publicación o deje el campo de comentario en blanco.
4. En la lista desplegable, seleccione **Un grupo**.
5. Escriba parte del nombre del grupo y seleccione el grupo de la lista.

Si está compartiendo una publicación con un archivo, seleccione **Visores** para permitir a los miembros del grupo ver solo el archivo o seleccione **Colaboradores** para permitir a los miembros del grupo descargar y modificar el archivo.

6. Haga clic en **Compartir**.

La publicación compartida aparece en las noticias en tiempo real del grupo.

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**

CONSULTE TAMBÍEN

[Visibilidad de publicaciones](#)

Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter

Comparta una publicación con otros usuarios de Chatter mediante email o mensaje instantáneo.

Cuando comparta una publicación, tenga en cuenta que:

- No puede compartir un vínculo a una publicación desde un grupo privado.
 - Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de tablero o interacciones de casos.
 - Para ver la publicación, las personas a las que envíe el vínculo a la publicación deben ser usuarios de Chatter.
1. Encuentre la publicación que desea compartir en las noticias en tiempo real de Chatter.
 2. Haga clic en **Compartir**.
 3. En la esquina superior, haga clic en **Mostrar vínculo a publicación**.
 4. Copie y pegue el vínculo en un mensaje de email o un mensaje instantáneo y envíelo a las personas con las que desea compartir la publicación.

Cuando los destinatarios del mensaje de email o mensaje instantáneo hagan clic en el vínculo a la publicación, la publicación aparecerá en sus actualizaciones de Chatter.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visibilidad de publicaciones](#)

Ver una publicación individual de Chatter

Puede ver una publicación individual de Chatter en una noticia en tiempo real de un usuario, registro o grupo.

- En una noticia en tiempo real, haga clic en la marca de tiempo que aparece bajo la publicación, por ejemplo, **Ayer a las 12:57 AM**.
- En una notificación de email de Chatter, haga clic en el vínculo del cuerpo del mensaje de email para ver solo la publicación relacionada.
- Para visualizar la noticia en tiempo real completa sobre la publicación, haga clic en **Todas las actualizaciones**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter](#)

Personas en su organización

Actualice su perfil personal y vea el perfil de otras personas de su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de personas](#)

[Descripción general del perfil de Chatter](#)

Personalice su perfil de Chatter personal con una fotografía e información sobre usted para que otros usuarios puedan conocerlo mejor.

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**

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**

[Mejores prácticas de perfiles](#)[Uso de las listas de Seguimiento y de Seguidores](#)[Recomendaciones de personas](#)[Agradecer a sus colegas de trabajo](#)

Reconozca sus colegas de trabajo con botones y publique sus agradecimientos directamente en la noticia en tiempo real de Chatter.

[Listas Archivos que se poseen en páginas de perfiles](#)

La lista Archivos que se poseen en el perfil de una persona muestra los archivos que la persona ha adjuntado más recientemente a una publicación de Chatter.

[Actividad e influencia de Chatter](#)

Consulte sus estadísticas de actividad de Chatter personales, como cuántas publicaciones ha realizado, cuántos "Me gusta" ha recibido y consulte su influencia de Chatter relativa.

[Invitación de personas para unirse a Chatter](#)

Descripción general de personas

La ficha Personas y la lista Personas de la ficha Chatter muestran una lista de los usuarios de su organización.

- Haga clic en el nombre o foto de una persona para ver su perfil.
- Haga clic en **Seguir** para ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter. No puede seguir a [clientes](#).
- Haga clic en **Seguimiento** para dejar de ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter.
- Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar la lista:
 - Nombre** clasifica alfabéticamente por el nombre. De forma predeterminada, la lista se clasifica alfabéticamente, en orden ascendente.
 - Siguiendo** clasifica según las personas a las que siga o no.
- Puede buscar usuarios ingresando el nombre o apellido en el cuadro de búsqueda en la parte superior de la página. La lista filtrará automáticamente en función de los caracteres que ingrese.
- En la parte superior de la lista, haga clic en una letra para ver una lista de todas las personas cuyo apellido comienza por esa letra.
- El tamaño de su organización determina lo que ve en la lista de personas. Por ejemplo, en las organizaciones de mayor tamaño, no se muestran los usuarios hasta que se empieza a buscar el nombre de una persona. Contamos todos los tipos de licencias de usuario de Salesforce al calcular el número aproximado de usuarios, incluyendo los usuarios internos, los usuarios de comunidades y los usuarios de 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**

Número aproximado de usuarios	Valor predeterminado de vista	Valor predeterminado de vista del filtro Todas las personas
25 o menos	Todas las personas	Todas las personas de la organización
26 a 25.000	Personas vistas recientemente	Personas cuyos perfiles ha visto recientemente
Más de 25.000	Personas vistas recientemente	Nadie hasta que empieza a buscar

- [Invite a personas](#) para unirse a su red de Chatter. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicaciones en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce.
- Vea las personas que Chatter le recomienda seguir. Haga clic en **Más** en la sección Personas recomendados para visualizar todas sus recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo a todas las personas que le han recomendado.

Las fichas Chatter, Perfil, Personas, Grupos y Archivos están disponibles en la aplicación Chatter. Seleccione la aplicación de Chatter en el menú de aplicaciones en la esquina superior derecha de cualquier página. Si su administrador ha agregado estas fichas a otras aplicaciones, verá las fichas en esas aplicaciones salvo que haya personalizado previamente su vista. En ese caso, deberá agregar las fichas a esas aplicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Moderadores de Chatter](#)

Descripción general del perfil de Chatter

Personalice su perfil de Chatter personal con una fotografía e información sobre usted para que otros usuarios puedan conocerlo mejor.

Haga clic en su nombre en cualquier punto de la aplicación para ver su perfil. Si está disponible, también puede hacer clic en la ficha Perfil o en *Su nombre > Mi perfil* en la parte superior de la página. Visualice los perfiles de otras personas haciendo clic en su nombre.

En esta página, puede:

1. Cambiar la imagen de su perfil.
2. Haga clic en  en la sección Contacto para modificar su información de contacto.
3. Ver el contenido de distintas fichas. Su administrador configura las fichas y puede agregar fichas personalizadas o eliminar las fichas predeterminadas.
 - Ficha Noticias en tiempo real: Vea sus [Noticias en tiempo real de Chatter](#) o publique una [actualización](#).
 - Ficha Descripción general: Actualice su sección Sobre mí, visualice su actividad en una comunidad P&R o Ideas, [vea sus grupos](#) o [vea quién le sigue y a quién sigue](#).
4. Modifique su perfil o acceda a su configuración personal.



Nota: Hay opciones adicionales disponibles cuando visualiza el perfil de otra persona. Por ejemplo, si está disponible, puede seguir o dejar de seguir a alguien, o bien [enviarle un mensaje privado](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejores prácticas de perfiles](#)

[Recomendaciones de personas](#)

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**

Mejores prácticas de perfiles

Cuando utilice los perfiles, tenga en cuenta estos consejos:

- La información de la sección Sobre mí admite las búsquedas, y le hace más visible a los demás.
- Sus publicaciones aparecen en ficha Noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de personas que le siguen. Para eliminar sus publicaciones de las noticias en tiempo real, pase el ratón sobre la publicación y haga clic en el botón .
- Para cambiar su dirección de email en su información de contacto debe hacer clic en el email de confirmación que se envíe a su nueva dirección de email.
- No todos los usuarios tienen perfiles. Esto incluye los usuarios del portal y el usuario de conexión de organizaciones que usen Salesforce to Salesforce.

EDICIONES

Disponible en las ediciones:
Salesforce Classic y
Lightning Experience

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

Uso de las listas de Seguimiento y de Seguidores

Visualice las listas de Seguimiento y de Seguidores de su perfil para ver qué, a quién y cuántos elementos está siguiendo y quien le está siguiendo a usted. Si no está haciendo un seguimiento a nadie, haga clic en **Buscar personas a las que hacer un seguimiento** en la lista Siguiendo para ver la lista Personas y empezar a seguir a gente. También puede ver las listas Seguimiento y Seguidores en los perfiles de otras personas.

 **Nota:** Cuando su administrador active Chatter, usted seguirá automáticamente a algunos usuarios y registros de su organización.

En cada lista, haga clic en **Mostrar todo** para ver la lista completa en orden alfabético.

- Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista.
- También puede filtrar las listas de Seguimiento según personas y objetos, por ejemplo, cuentas o archivos.
- En su lista de Seguimiento, haga clic en el  para dejar de seguir a una persona o registro.
- En la lista de Seguimiento de otra persona, haga clic en el  **Seguir** para seguir a una persona o registro.
- En cualquier lista de Seguidores, haga clic en el  **Seguir** para seguir a una persona, o en el  para dejar de seguirla.
- Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Visibilidad de publicaciones](#)

[Recomendaciones de personas](#)

Recomendaciones de personas

Chatter le recomienda las personas de su organización que puede que desee seguir en caso de contar con intereses similares. Por ejemplo, Chatter le recomienda personas que:

- Hacen un seguimiento de las mismas personas que usted.
- Están en su jerarquía de gestión, como su administrador, personas que informan a su administrador y personas que le informan a usted.

Salesforce utiliza el campo **Gestor** de la página de información personal para determinar estas recomendaciones. Si este campo está en blanco, Chatter no recomendará a personas pertenecientes a su jerarquía de gestión. Solo su administrador de Salesforce puede modificar el campo **Administrador**.

- Son populares; es decir, que tienen muchos seguidores.
- Son nuevas en Chatter.
- Están interesadas en los mismos registros que usted. Por ejemplo, cualquier persona que haya mirado o modificado una cuenta que usted ha visto recientemente.
- Son a menudo seguidos junto con personas que ya ha seguido. Por ejemplo, si sigue a Madison Rigsby, obtendrá una recomendación de Suzanne Powell si mucho de los seguidores de Madison también siguen a Suzanne.

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo a todas las personas que le han recomendado.

CONSULTE TAMBÍEN

[Descripción general del perfil de Chatter](#)

Agradecer a sus colegas de trabajo

Reconozca sus colegas de trabajo con botones y publique sus agradecimientos directamente en la noticia en tiempo real de Chatter.

 **Nota:** La licencia gratuita de Chatter tiene funciones limitadas con funciones de agradecimiento.

Las funciones de premios requieren una licencia de Work.com. Esto incluye dar, crear o recibir insignias aparejadas a premios.

Agradecer a alguien si ha hecho un gran trabajo o reconocer un logro.



[Pase por ella: Dar las gracias en Chatter](#)

1. En el publicador de Chatter, haga clic en **Thanks**.

Si no aparece **Agradecimiento**, haga clic en **Más** y seleccione **Agradecimiento** desde el menú desplegable del publicador.

2. Escriba el nombre de la persona que deseé agradecer.

Actualmente, solo puede agradecer a una persona a la vez pero puede mencionar otras personas en el mensaje de su publicación.

3. Seleccione **Cambiar botón** para seleccionar un botón diferente para su publicación o mantener el botón predeterminado.

Puede elegir entre doce botones definidos previamente. Seleccione la imagen del botón para obtener más información sobre el botón.

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**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Todas las ediciones** que tienen Chatter activado.

4. Escriba un mensaje para la persona que deseé agradecer.
5. Seleccione su audiencia.
 - **Mis seguidores** para publicar para todos sus seguidores
 - **Un grupo** para publicar en un grupo específico. Busque el grupo y seleccione el grupo de la lista. La persona a la que está agradeciendo está @mencionada al principio del mensaje de la publicación. Cuando publica en un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden ver su publicación en el grupo. No obstante, la insignia también se muestra públicamente en la ficha Reconocimiento del perfil del destinatario.
6. Haga clic en **Compartir**.

Su publicación de Agradecimiento aparece en su noticia en tiempo real y la de la persona que está agradeciendo. Si publica en un grupo público o en la página de un registro, la publicación se muestra en el grupo o en las noticias en tiempo real del registro y su perfil. Si publica en un grupo privado, solo los miembros del grupo privado pueden ver su publicación en el grupo. No obstante, la insignia también se muestra públicamente en la ficha Reconocimiento del perfil del destinatario.

Listas Archivos que se poseen en páginas de perfiles

La lista Archivos que se poseen en el perfil de una persona muestra los archivos que la persona ha adjuntado más recientemente a una publicación de Chatter.

La lista incluye archivos que el propietario del perfil adjuntó a una publicación en el perfil, un grupo, una página de registro o que se han cargado a las bibliotecas de Salesforce CRM Content. Pase el ratón por encima para ver las opciones disponibles o haga clic en el nombre de archivo para ir a la página de detalles de archivo.

Haga clic en **Mostrar todo** para ver una lista de todos los archivos que el propietario del perfil adjuntó y cargó. La lista no incluye archivos a los que no tiene acceso, a los documentos de la ficha Documentos, y a los archivos adjuntos de Notas y la lista relacionada Archivos adjuntos. En esta página, puede hacer lo siguiente:

- Cargar archivos privados o compartir archivos con personas, grupos o por medio de un vínculo.
- Realizar una vista previa de un archivo, si la vista previa está disponible
- Seguir un archivo para recibir actualizaciones en sus noticias en tiempo real
- Hacer clic en el nombre del archivo para ver la página de detalle del archivo

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Filtrar su lista de archivos](#)

Actividad e influencia de Chatter

Consulte sus estadísticas de actividad de Chatter personales, como cuántas publicaciones ha realizado, cuántos "Me gusta" ha recibido y consulte su influencia relativa.

Las estadísticas de actividades de Chatter incluyen las publicaciones y comentarios que ha realizado, los comentarios que ha recibido y las personas a las que les gustan sus publicaciones y sus comentarios. La influencia de Chatter muestra cómo se apila su actividad para otras personas.

- Los Influyentes principales lideran los esfuerzos de colaboración compartiendo contenidos esenciales de forma regular.
- Los Influyentes activos animan a otras a implicarse y a compartir conocimientos.
- Los Observadores son participantes discretos o simplemente iniciándose en Chatter.

Puede consultar sus estadísticas de actividad y su influencia de Chatter en su perfil bajo su fotografía. También puede ver las estadísticas de actividades y la influencia de Chatter de sus colegas en sus perfiles. Cuando mira un perfil, pase el ratón encima del  bajo la foto de perfil para obtener detalles acerca de cómo esa persona es tan influyente.

CONSULTE TAMBÉN

[Descripción general del perfil de 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**

Invitación de personas para unirse a Chatter

Desde su compañía, puede invitar a personas que no tengan las licencias de Salesforce para utilizar Chatter. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicaciones en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce.

Para invitar personas a Chatter:

1. Haga clic en **Invitar personas a Chatter** en la página Personas o **Invitar a colegas de trabajo** en la página de Chatter.



Nota: Sólo puede invitar a personas que tengan direcciones de email en los dominios de su compañía.

Los usuarios del portal no pueden enviar invitaciones.

2. Para enviar invitaciones desde Chatter, ingrese las direcciones de email y haga clic en **Enviar**.
3. Para enviar invitaciones usando su cuenta de email, haga clic en **enviar su propia invitación de email**. Si ha establecido un cliente de email predeterminado, se abrirá un email con un vínculo de invitación en su programa de correo. De lo contrario, verá un vínculo de invitación que puede copiar y pegar en un email.

También puede invitar a colegas de trabajo para unirse a un grupo público incluso si todavía no utilizan Chatter. Asimismo, los propietarios y administradores de grupos privados pueden enviar invitaciones. Si se activan las invitaciones de clientes, los propietarios y administradores también pueden invitar a [clientes](#). Cuando alguien acepta una invitación para unirse al grupo, también se unen a Chatter.

1. Haga clic en **Grupos** y en el nombre de un grupo.
2. En la sección Miembros de la página de detalles del grupo, haga clic en **Invitar personas**.

Si es el propietario o administrador del grupo, también puede hacer clic en **Agregar/Eliminar miembros** y después en **Invitarles a Salesforce 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**

PERMISOS DE USUARIO

Para invitar personas a Chatter:

- "Permitir invitaciones"

3. Escriba su dirección de email y haga clic en **Enviar**.



Nota: Si un usuario no acepta la invitación el primer día, Chatter enviará un recordatorio por email el segundo día. Si el usuario no acepta esa invitación, Chatter enviará otro recordatorio al día siguiente.

Un usuario tiene hasta 60 días para aceptar una invitación para unirse a Chatter. Si durante ese tiempo un administrador cancela la selección de **Permitir invitaciones** o elimina el dominio del usuario de la lista, el usuario no podrá aceptar la invitación.

Cuando se activa el inicio de sesión único con autenticación delegada en su organización, los usuarios invitados pueden omitir la página de registro de la contraseña. Si su nombre de usuario ya existe, no podrán aceptar la invitación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de clientes de Chatter en grupos privados](#)

Moderación de usuarios de Chatter Free

Moderadores de Chatter

Un moderador es un usuario de Chatter con algunos privilegios adicionales como:

- [Activar o desactivar usuarios de Chatter Free](#)
- [Asignar a un usuario de Chatter Free el papel de moderador o retirar dicho privilegio](#)
- Acceder a detalles acerca de todos los usuarios en su organización
- Eliminar publicaciones y comentarios que pueden ver

Puede indicar si alguien es moderador mediante un tablero especial en su imagen de perfil.



CONSULTE TAMBIÉN

[Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer](#)

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**

PERMISOS DE USUARIO

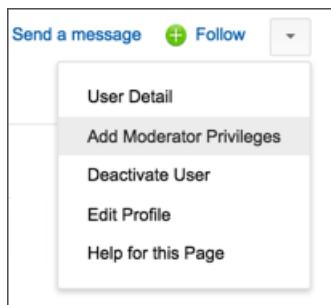
Para moderar Chatter:

- “Moderar Chatter”

Asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free

Como moderador, puede asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free en su organización. También puede eliminarlos si fuera necesario.

1. Abra la página de perfil de una persona haciendo clic en su nombre en la ficha Personas o en las noticias en tiempo real.
2. En la página de perfil, puede realizar estas acciones desde el menú de acción del usuario.



- Si desea que la persona sea moderador, seleccione **Agregar privilegios de moderador**.
- Si la persona es moderador y desea retirar esos privilegios, seleccione **Quitar privilegios de moderador**.

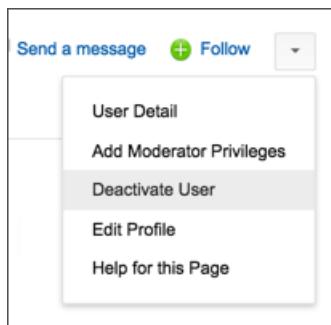
CONSULETÉ TAMBIÉN

[Modificar las funciones de grupos de Chatter](#)

Desactivar usuarios de Chatter Free

Como moderador, puede desactivar usuarios de Chatter Free si, por ejemplo, dejan la compañía.

1. Abra la página de perfil de una persona haciendo clic en su nombre en la ficha Personas o en las noticias en tiempo real.
2. En la página de perfil, haga clic en **Desactivar usuario** desde el menú de acción del usuario.



Si necesita reactivar un usuario de Chatter Free, debe utilizar la búsqueda global para buscar su perfil, ya que los usuarios desactivados no aparecerán en la ficha Personas. Para activar un usuario:

1. Busque el perfil de una persona utilizando la búsqueda global.

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**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free:

- “Moderar 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**

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar usuarios de Chatter Free:

- “Moderar Chatter”

2. En la página de perfil, haga clic en **Administrar usuario** y seleccione **Activar usuario**.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?](#)

Registros y vistas de lista

Configure su configuración de seguimiento para registros, vea noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista y conozca más detalles sobre las recomendaciones de registros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Seguir registros que ha creado automáticamente](#)

Cuando sigue registros que ha creado, se envían las actualizaciones a sus noticias en tiempo real de Chatter cuando usted u otra persona cambia un campo al que siguen en esos registros.

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

Visualice la noticia en tiempo real de Chatter asociada con un registro que sigue para ver actualizaciones acerca del registro.

[¿Puedo crear un reporte personalizado de los registros que sigo?](#)

[¿Pueden seguir otras personas mis registros?](#)

[Recomendaciones de registros](#)

[Visualización de noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista](#)

Cambie a las noticias en tiempo real de Chatter de un objeto directamente desde una vista de lista para ver las actualizaciones de los registros incluidos en la vista de lista.

[Adición de una Vista de lista como Favorita de Chatter](#)

Añada una vista de lista como favorita de Chatter para monitorear los procesos de negocio clave directamente desde su ficha Chatter.

Seguir registros que ha creado automáticamente

Cuando sigue registros que ha creado, se envían las actualizaciones a sus noticias en tiempo real de Chatter cuando usted u otra persona cambia un campo al que siguen en esos registros.

De forma predeterminada, no sigue los registros que ha creado automáticamente. Si desea seguir los registros que crea automáticamente, active el seguimiento automático en su configuración de Chatter.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Mis noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mis noticias en tiempo real**.
2. Seleccione **Seguir registros que he creado automáticamente**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias sobre registros con seguimiento automático:

- Cuando crea un registro secundario, el propietario del registro principal se convierte en el propietario del registro secundario de forma predeterminada. De modo que no sigue el registro secundario automáticamente, a menos que sea el propietario del registro principal.
- El campo **Propietario de la cuenta** de un registro se actualiza para cambiar el propietario de la cuenta. El nuevo propietario de la cuenta solo sigue la cuenta automáticamente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un registro:

- “Leer” en el registro

si el campo Propietario de la cuenta se sigue en las noticias en tiempo real y si el nuevo propietario tiene activado el seguimiento automático.

- Si un flujo de trabajo cambia el campo Propietario de la cuenta mientras se crea el registro, el usuario que creó el registro no seguirá la cuenta automáticamente.

Piense en la siguiente situación. Está creando un registro. Al guardar el registro se inicia un flujo de trabajo que inmediatamente reasigna el campo Propietario de la cuenta a otro usuario y después guarda el registro. Esto significa que el flujo de trabajo cambia el campo Propietario de la cuenta antes de que se guarde el registro. En este caso, no seguirá el registro automáticamente porque nunca fue el propietario del registro, aunque técnicamente sea quien lo creó.

CONSULETAMBIÉN

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

[Recomendaciones de registros](#)

Visualización de noticias en tiempo real de registros

Visualice la noticia en tiempo real de Chatter asociada con un registro que sigue para ver actualizaciones acerca del registro.

Las noticias en tiempo real de registros le permiten realizar un seguimiento de la información acerca de registros a los que tiene acceso. En la página de detalles de registro, haga clic en **Mostrar noticia en tiempo real** para mostrar la noticia en tiempo real del registro sobre los detalles de cuenta.

-  **Nota:** El acceso es lo más importante. Por ejemplo, supongamos que asigna un registro y luego se da cuenta de que necesita una actualización. A menudo, puede abrir y actualizar el registro. Pero si, después de volver a asignar, ya no tiene acceso, no podrá ver o actualizar el registro.

En la noticia en tiempo real del registro, puede:

- Ver publicaciones, comentarios y cambios de campos de seguimiento.
- Escribir una actualización acerca del registro y compartirla con otras personas que siguen el registro.

Las actualizaciones en la página de detalles de registro también aparecen en la página de Chatter de personas que siguen el registro. Cualquiera que tenga acceso a los registros puede ver la actualización en las noticias en tiempo real de Toda la compañía.

- Consulte quién sigue el registro.
- Busque la [noticia en tiempo real del registro](#) ().

 **Nota:** Los cambios del campo de registro en la noticia en tiempo real no están incluidos en los resultados de búsqueda.

¿Puedo crear un reporte personalizado de los registros que sigo?

Actualmente no puede personalizar un reporte en función de los registros de los que es seguidor en Chatter.

CONSULETAMBIÉN

[Personas y registros de las que es seguidor inicialmente](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Pueden seguir otras personas mis registros?

Sí, siempre que puedan ver el registro. Los usuarios sólo pueden seguir los registros que pueden ver y, por extensión sólo verán las actualizaciones de los registros que pueden ver.

CONSULTE TAMBIÉN

[Recomendaciones de registros](#)

Recomendaciones de registros

El seguimiento de registros le ayuda a mantenerse al día de los cambios importantes producidos en cuentas, contactos, oportunidades, etc. Chatter recomienda registros que haya visualizado o modificado, registros de su propiedad (y que no esté siguiendo ya) y cuentas principales de registros que esté siguiendo.

Chatter no recomendará registros en los que su administrador de Salesforce haya deshabilitado el seguimiento de noticias en tiempo real. En las recomendaciones de registros sólo se incluyen oportunidades, cuentas, prospectos, contactos y artículos.

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Para ver sus recomendaciones de registros por objeto, haga clic en el objeto en los filtros laterales. Por ejemplo, haga clic en **Cuentas** para ver únicamente sus recomendaciones de cuentas.

Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo todos los registros que le han recomendado.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

Visualización de noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista

Cambie a las noticias en tiempo real de Chatter de un objeto directamente desde una vista de lista para ver las actualizaciones de los registros incluidos en la vista de lista.

Si Chatter está habilitado para su organización, las noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista están disponibles para la mayoría de objetos con seguimiento de noticias en tiempo real. Algunos objetos con seguimiento de noticias en tiempo real no tienen una noticia en tiempo real de Chatter asociada a su vista de lista. Actualmente, puede ver noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista para oportunidades, cuentas, casos, prospectos, campañas, contactos y objetos personalizados.

- Haga clic en  **Chatter** en una vista de lista de objetos personalizados o estándar para ver una noticia en tiempo real de Chatter con actualizaciones de los últimos 30 días para los registros incluidos en la vista de lista.
Si ha activado la programación de arrastrar y colocar en vistas de lista, no verá las noticias en tiempo real de Chatter en las vistas de lista de cuentas, contactos o prospectos.
- Haga clic en **Lista** para volver a ver la lista.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

Adición de una Vista de lista como Favorita de Chatter

Añada una vista de lista como favorita de Chatter para monitorear los procesos de negocio clave directamente desde su ficha Chatter.

1. Abra una vista de lista existente o cree una vista de lista para un conjunto de registros, como por ejemplo cuentas, oportunidades o prospectos.
2. Haga clic en  **Noticias** en la esquina superior derecha para ver las actualizaciones de Chatter de los elementos de la lista.
3. Haga clic en **Agregar a Favoritos**.
El nombre del favorito en la ficha Chatter es el mismo que el nombre de la vista de lista.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

Tableros y componentes de tableros

Seguimiento de los componentes de tablero

Si está activado el seguimiento de noticias en tiempo real en los tableros, podrá visualizar las actualizaciones y cambios de campos en las noticias en tiempo real de Chatter. También puede hacer un seguimiento de los tableros y de determinados componentes del tablero.

El seguimiento de componentes no es compatible para tableros dinámicos.

Solo se utilizan datos sin filtrar para crear alertas. Eso evita el envío de alertas (de forma errónea) porque el valor de un componente aparece para cruzar un punto de interrupción como resultado del filtro.

Si no ve noticias en tiempo real, pida a su administrador que active el seguimiento de noticias en tiempo real para los tableros.

Por ejemplo, para recibir alertas cuando las ventas totales de un medidor caigan por debajo de una determinada cantidad, defina el resultado condicional en ese componente y, a continuación, sígalo.

- Pase el ratón sobre un componente para mostrar el menú .
- Para borrar el menú, haga clic en un espacio vacío de la pantalla.
- Haga clic en **Seguir este componente**.

Para dejar de seguir un componente, haga clic en  y seleccione **Seguimiento**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Visualización de noticias en tiempo real de registros](#)

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**

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 ver tableros:

- “Ejecutar reportes” Y acceder a la carpeta del tablero

Acerca de la publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de usuario y de grupos

Cuando publica una instantánea de componente en una noticia en tiempo real de Chatter, tenga en cuenta con quién desea compartirla y comente en el componente.

Una instantánea es una imagen estática de un componente de tablero en un punto específico en el tiempo publicado en una noticia en tiempo real de Chatter. Publique una instantánea de componente en una noticia en tiempo real de usuario o grupo para compartir y comentar en ese componente. Por ejemplo, publique una instantánea de las ventas de este mes para su equipo.

Cada instantánea tiene una etiqueta "Ver como". Este es el nombre del usuario de ejecución cuyo componente de tablero está viendo.

También puede publicar instantáneas de componentes filtrados (excepto componentes de Visualforce o s-control). Cuando los usuarios hacen clic en el título de la instantánea en la noticia en tiempo real, se les lleva a su vista filtrada del tablero si los filtros continúan siendo válidos. Si los filtros no son válidos, aparece el tablero sin filtrar.

Si no ve la opción para publicar una instantánea, haga contacto con su administrador para la activación de instantáneas de componentes de tableros.

! Importante: La publicación de una instantánea en una noticia en tiempo real de usuario o grupo la hace potencialmente visible para toda la organización:

- Si publica una instantánea en una noticia en tiempo real de usuario, la hará pública. Toda persona que visualice el perfil de ese usuario podrá verla.
- Si publica una instantánea en un grupo público, la hará pública. Toda persona que visualice su perfil o la noticia en tiempo real del grupo podrá verla.
- Si publica una instantánea en un grupo privado, todos los miembros del grupo podrán verla.

Los usuarios podrán verlo tanto si tienen acceso al tablero como si no. Asegúrese de que el componente no tiene información confidencial.

CONSULTE TAMBIÉN

[Seguimiento de los componentes de tablero](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Publicación de instantáneas en Chatter

Publique una instantánea de un componente de tablero en noticias en tiempo real de Chatter para ayudar a otros usuarios a seguir los cambios en los datos.

Una instantánea es una imagen estática de un componente de tablero en un punto específico en el tiempo publicado en una noticia en tiempo real de Chatter.

- Publique una instantánea de componente en sus noticias en tiempo real de tablero para compartir información con todas las personas que estén siguiendo el tablero. Por ejemplo, publique una instantánea de un gráfico de ventas regional para permitir que su equipo conozca que las ventas están bajando en la región central.
- Publique una instantánea de un componente en noticias en tiempo real de un usuario o grupo para favorecer los comentarios o las acciones de ese grupo o usuario.

Cada instantánea tiene una etiqueta "Ver como". Este es el nombre del usuario de ejecución cuyo componente de tablero está viendo.

También puede publicar instantáneas de componentes filtrados (excepto componentes de Visualforce o s-control). Cuando los usuarios hacen clic en el título de la instantánea en la noticia en tiempo real, se les lleva a su vista filtrada del tablero si los filtros continúan siendo válidos. Si los filtros no son válidos, aparece el tablero sin filtrar.

Si no ve noticias en tiempo real, pida a su administrador que active el seguimiento de noticias en tiempo real para los tableros.

1. Pase el ratón sobre un componente para mostrar el menú .

Para borrar el menú, haga clic en un espacio vacío de la pantalla.

2. Seleccione dónde desea que aparezca la instantánea.

- a. Para que se muestre en el tablero, haga clic en **Publicar instantánea en noticias en tiempo real de tablero**.
- b. Para que pueda verla un usuario o un grupo, haga clic en **Publicar instantánea en noticias en tiempo real de usuario o grupo**.

3. Escriba un comentario en el cuadro de texto y haga clic en **Aceptar**. Si está publicando un componente filtrado, es posible que desee mencionarlo en su comentario.

Aparecerán inmediatamente la instantánea y el comentario en las noticias en tiempo real del tablero.

 **Nota:** Las imágenes instantáneas se muestran en las noticias en tiempo real durante cuatro meses. Transcurridos esos cuatro meses, sólo permanecerán los comentarios.

Colaborar en grupos de Chatter

Utilice grupos públicos, privados o sin registrar de Chatter para colaborar con personas específicas de su compañía.

EN ESTA SECCIÓN:

[Grupos de Chatter](#)

Los grupos de Chatter le permiten colaborar con personas concretas. Por ejemplo, si está trabajando en un proyecto de grupo, puede crear un grupo para que los miembros de su equipo comparten archivos e información relacionada con el proyecto. Las noticias en tiempo real de grupo en Lightning Experience son noticias en vivo que se actualizan en tiempo real. No requieren una actualización de página para actualizarse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver tableros:

- "Ejecutar reportes" Y acceder a la carpeta del tablero

[Descripción general de los grupos sin registrar](#)

Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad en comparación con grupos privados. Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda.

[Uso de la página Grupos de Chatter](#)

La página de grupos muestra una lista de los grupos de Chatter en la compañía.

[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.

Grupos de Chatter

Los grupos de Chatter le permiten colaborar con personas concretas. Por ejemplo, si está trabajando en un proyecto de grupo, puede crear un grupo para que los miembros de su equipo comparten archivos e información relacionada con el proyecto. Las noticias en tiempo real de grupo en Lightning Experience son noticias en vivo que se actualizan en tiempo real. No requieren una actualización de página para actualizarse.

Puede unirse a un total de 300 grupos, y su compañía puede tener un total de 30.000 grupos. Los grupos de Chatter tienen distintos niveles de acceso:

- **Públicos:** Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
- **Privados:** Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el [propietario o los gestores](#) del grupo. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos" pueden ver publicaciones, actualizaciones y archivos de grupos en toda la organización. Los usuarios con el permiso "Gestionar todos los datos" también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración de los grupos.
- **Sin registrar:** Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar unirse o y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen [más privacidad](#) y los no miembros no pueden ver o acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada; su administrador debe activarlos para su organización.
- También es posible seleccionar **Permitir clientes**. El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a [clientes](#) para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

Una vez que admite a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.

Si su administrador activó la función de archivado, algunos grupos pueden archivarse. Cuando se archiva un grupo, los usuarios no pueden crear publicaciones, pero los datos del grupo se conservan para su consulta.

 **Nota:** Noticias en tiempo real de grupos en vivo es una nueva función de Lightning Experience con mucho potencial para mejoras y algunos problemas conocidos.

- El contenido publicado en el grupo está en vivo, pero las menciones no. Si publica en el grupo A, la publicación está en vivo. Si menciona el grupo B en otras noticias en tiempo real, el grupo A requiere una actualización de página para mostrar esa mención.
- Cuando un grupo tiene una nueva publicación, recibe notificaciones solo en 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**

- Cuando se realizan nuevos comentarios en una publicación de noticias en tiempo real en la que está implicado, recibe notificaciones solo en Lightning Experience y solo cuando está redactando comentarios activamente o hace clic en el cuadro de comentarios.
- El número de participantes admitidos en noticias en tiempo real en vivo depende de los límites de suscripción de su organización. Si no obtiene noticias en tiempo real de grupo en vivo o comentarios en vivo, actualice la página o haga clic en un campo de comentarios. Si las noticias en tiempo real no están en vivo, es posible que su organización haya ocultado su límite. Puede seguir recibiendo actualizaciones del antiguo modo actualizando la página.
- Si está en las noticias en tiempo real de un grupo que parece no estar en vivo más, este es un problema conocido que resolveremos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer](#)

[Acerca de clientes de Chatter en grupos privados](#)

Descripción general de los grupos sin registrar

Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad en comparación con grupos privados. Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda.

Los grupos sin registrar son similares a los grupos privados ya que los miembros pueden ver las noticias en tiempo real, los detalles o los archivos de un grupo sin registrar. Sin embargo, los grupos sin registrar proporcionan más privacidad en comparación con grupos privados.

- Los grupos sin registrar no se muestran en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda para los no miembros. Solo los miembros y usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden buscar y acceder a grupos sin registrar.
- Los no miembros no pueden visitar una página de detalle de grupo.

(Con grupos privados, los no miembros pueden ver una versión parcial de la página de detalle, que muestra el nombre, la descripción y la lista de miembros, pero no las noticias en tiempo real o los archivos.)

- Puede convertir grupos sin registrar a grupos públicos y privados, pero no al revés.
- Solo los propietarios de grupos, los gestores de grupos y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden agregar miembros al grupo. Los usuarios no pueden solicitar unirse a ellos.
- Los usuarios no pueden ver los grupos sin registrar en otros perfiles de usuarios a no ser que tengan acceso al grupo.
- Los archivos compartidos en grupos sin registrar son visibles únicamente para los miembros del grupo sin registrar. Si el archivo se comparte fuera del grupo sin registrar, los otros usuarios con permisos pueden actualizar el archivo.
- Los usuarios con los permisos "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" tampoco pueden acceder a un grupo sin registrar o a sus archivos a no ser que sean miembros. Tampoco pueden cambiar la configuración del grupo a no ser que posean o gestionen el grupo.
- Solo los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder o modificar grupos sin registrar y sus archivos junto con el contenido de las noticias en tiempo real sin pertenecer a ellos.

Limitaciones

Si decide crear un grupo sin registrar, asegúrese de que tiene en cuenta estas limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Las páginas personalizadas o las aplicaciones externas integradas con Salesforce podrían exponer información de grupos sin registrar a usuarios que no tienen acceso a través de la interfaz de usuarios de Salesforce. Consulte con su administrador sobre quién puede acceder a la información en grupos sin registrar en su organización.
- No es posible usar temas en grupos sin registrar. Es posible añadir un tema de almohadilla al redactar una publicación o comentario en un grupo sin registrar, y el tema tomará el formato de un vínculo tras su publicación. Sin embargo, no se crea una página de detalle de tema, y el vínculo no funcionará.
- No se pueden mencionar grupos sin registrar en publicaciones o comentarios.

Uso de la página Grupos de Chatter

La página de grupos muestra una lista de los grupos de Chatter en la compañía.

Haga clic en **Grupos** en la barra lateral de la página de Chatter para mostrar la lista de grupos de Chatter. En la página de grupos, puede:

Crear un nuevo grupo

Haga clic en **Nuevo grupo** para acceder a la página Nuevo grupo y crear el grupo.

Filtrar y ordenar la lista de grupos

Utilice los siguientes filtros para los grupos.

- Vistos recientemente** muestra los grupos que ha visto recientemente, empezando por el grupo que ha visto en último lugar
- Mis grupos** muestra los grupos a los que pertenece, los grupos que posee o los que gestiona
- Grupos activos** muestra todos los grupos activos de su compañía.
- Mis grupos archivados** muestra los grupos archivados a los que pertenece, que posee o que gestiona.

Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar la lista. La columna Grupo se ordena por nombre de grupo; la columna Última actividad se ordena por fecha de la última publicación o comentario en un grupo; la columna Suscripción se ordena según su estado de suscripción.

Buscar un grupo

Busque grupos ingresando dos o más letras en el nombre o descripción de un grupo en la casilla **Buscar grupos**. La lista filtrará automáticamente en función de los caracteres que ingrese.

Visualización de un grupo

Haga clic en el nombre de un grupo para ver el grupo. Puede visualizar todos los grupos, pero sólo verá las actualizaciones y archivos de los grupos públicos y de los grupos privados de los que sea miembro. Grupos que [admiten clientes](#) (Con Clientes).

Unirse a un grupo público o solicitar unirse a un grupo privado

Hacer clic en **Unirse** para unirse a un grupo público. Para grupos privados, haga clic en **Solicitar unirse** para enviar por email una solicitud de unión al propietario y administradores del grupo. Los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden unirse directamente a grupos privados y, por lo tanto, verán **Unirse** en los grupos privados.

Abandonar un grupo o cancelar una solicitud para unirse a un grupo

Haga clic en  para dejar de pertenecer a un grupo o para cancelar la solicitud para unirse a un grupo.

Ver el perfil de los miembros del grupo

Haga clic en el nombre del propietario de un grupo para ver su [perfil](#).

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**

Obtener una recomendación del grupo

Vea los grupos a los que Chatter le recomienda que se una en función de la popularidad del grupo y del número de conexiones que tenga en el grupo en la sección Recomendaciones. Haga clic en **Más** para ver la lista completa. Si no ve ninguna recomendación significará que ya pertenece a todos los grupos recomendados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Listas Archivos de grupo](#)

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**

Crear y administrar grupos

Crear grupos de Chatter

Cree grupos públicos, privados y sin registrar de Chatter para colaborar con sus equipos y trabajar juntos en proyectos.

1. Navegue a la lista de grupos.
 - En Salesforce Classic, haga clic en la ficha **Grupos**.
 - En Lightning Experience, haga clic en en el menú de navegación.
2. En la parte superior derecha, haga clic en **Nuevo grupo** e ingrese el nombre y la descripción de un grupo.



Nota: Los nombres de grupos deben ser exclusivos entre los grupos públicos y privados. Los grupos sin registrar no requieren nombres exclusivos.

Si Comunidades está activada, los nombres de los grupos públicos y privados deben ser exclusivos dentro de la comunidad.

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**

PERMISOS DE USUARIO

- "Para crear grupos"
- "Crear y Poseer nuevos grupos de Chatter"

The screenshot shows the Salesforce Chatter interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Home, Chatter, Profile, Groups, Files, Leads, Accounts, Contacts, Opportunities, Reports, and Dashboards. The 'Chatter' tab is active. Below the navigation bar, it says 'DNA Productions'. On the left, there's a sidebar with icons for Messages, Feed, People, and Groups. The 'Groups' icon is highlighted with a red circle. Below the sidebar, it says 'Recently Viewed Groups'. There's a search bar with the placeholder 'Type a Group Name...'. A table follows, with columns 'Group', 'Last Activity', and 'Membership'. One row is visible: 'Q4 Strategy Summit' (Last Activity: 11/27/2014, Membership: 2 Members, Owner: Karl Weber). In the top right corner of the group list area, there's a red circle around a 'New Group' button.

3. Seleccione un nivel de acceso:

- **Públicos:** Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
- **Privados:** Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el [propietario o los gestores](#) del grupo. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos" pueden ver publicaciones, actualizaciones y archivos de grupos en toda la organización. Los usuarios con el permiso "Gestionar todos los datos" también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración de los grupos.
- **Sin registrar:** Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar unirse o y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen [más privacidad](#) y los no miembros no pueden ver o acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada; su administrador debe activarlos para su organización.
- También es posible seleccionar **Permitir clientes.** El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a [clientes](#) para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

Una vez que admite a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.

4. Como opción, si su administrador ha activado el archivado de grupos, cambie los ajustes de archivado automático para el grupo. Desactive el archivado automático solo si un grupo debe permanecer activo en todo momento, a pesar de que haya largos períodos de inactividad.

5. Haga clic en **Guardar.**

- Nota:** Es propietario de los grupos que crea. Para asignar un nuevo propietario, termine de crear el grupo y, a continuación, modifique la configuración del grupo.

CONSUTE TAMBIÉN

[¿Puedo cambiar el nivel acceso a un grupo para, por ejemplo, pasar un grupo privado a público?](#)

Modificar la configuración de los grupos

Modifique la configuración de grupos para cambiar el propietario, modificar la configuración de archivado, el nivel de acceso del grupo y eliminar el grupo.

Puede modificar los grupos de Chatter que posee o gestiona.

1. Haga clic en **Configuración del grupo** en la página de detalles del grupo en Salesforce Classic. En Lightning Experience, haga clic en **Modificar grupo** desde los botones en el encabezado del grupo.
2. También puede cambiar el nombre y la descripción del grupo.
3. También puede ingresar un nombre o hacer clic en el icono de búsqueda para buscar entre los miembros del grupo y asignar un nuevo **Propietario**. Sólo el propietario actual o los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden cambiar el propietario, que se deberá elegir de entre los miembros existentes. Los clientes no pueden ser propietarios de grupos.
4. Como opción, si su administrador ha activado el archivado de grupos, cambie los ajustes de archivado automático para el grupo. Desactive el archivado automático solo si un grupo debe permanecer activo en todo momento, a pesar de que haya largos períodos de inactividad.
5. Opcionalmente, cambie el nivel de acceso para el grupo. Por ejemplo, puede convertir un grupo sin registrar a un grupo público o privado si desea abrirlo a un público más amplio.



Nota: Si cambia un grupo privado a público, las actualizaciones y los archivos serán visibles para todos los usuarios, se aceptarán todas las solicitudes pendientes para unirse al grupo y cualquier persona podrá unirse al grupo. Los grupos privados con clientes no pueden convertirse a otros tipos de grupos.

- **Públicos:** Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
- **Privados:** Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el [propietario o los gestores](#) del grupo. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos" pueden ver publicaciones, actualizaciones y archivos de grupos en toda la organización. Los usuarios con el permiso "Gestionar todos los datos" también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración de los grupos.
- **Sin registrar:** Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar unirse o y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen [más privacidad](#) y los no miembros no pueden ver o acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada; su administrador debe activarlos para su organización.
- También es posible seleccionar **Permitir clientes**. El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a [clientes](#) para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

Una vez que admite a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.

6. Haga clic en **Guardar**.

Si dispone de los permisos necesarios, también puede:

- [Archivar el grupo](#):

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**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar grupos de Chatter públicos o privados:

- Propietario de grupo o función de gestor de grupo

O BIEN

"Modificar todos los datos" para modificar grupos públicos y privados

O BIEN

"Gestionar grupos sin registrar" para modificar grupos sin registrar

- [Eliminar el grupo.](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter](#)

¿Puedo cambiar el nivel acceso a un grupo para, por ejemplo, pasar un grupo privado a público?

Si es propietario o administrador de un grupo, puede cambiar los grupos de privados a públicos, o de públicos a privados [modificando la configuración del grupo](#). Si cambia un grupo privado a público, las actualizaciones y los archivos serán visibles para todos los usuarios, se aceptarán todas las solicitudes pendientes para unirse al grupo y cualquier persona podrá unirse al grupo. Los grupos privados con clientes no pueden convertirse a otros tipos de grupos. No puede cambiar el nivel de acceso del grupo de grupos privados que admitan clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer](#)

Agregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter

¿Es propietario o gestiona un grupo de Chatter? A continuación se describe el método para agregar o eliminar miembros de grupos.

1. En Salesforce Classic, en una página de detalles de grupo, haga clic en **Agregar/Eliminar miembros**. En Lightning Experience, haga clic en **Agregar miembro** en el panel de aspectos destacados del grupo (su administrador debe agregar esta acción rápida al publicador del grupo).
2. Comience escribiendo el nombre del usuario que desea agregar o eliminar para filtrar la lista de usuarios.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar un miembro, o en para eliminar un miembro. Para aquellas personas que han solicitado unirse, haga clic en **Aceptar** para aceptar la solicitud, o en para rechazarla.
4. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar miembros de grupo Chatter](#)

Aceptar o declinar solicitudes de grupos privados

Z

Como propietario o administrador de un grupo de Chatter, puede aceptar o declinar solicitudes para unirse al grupo. Del mismo modo, los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y gestionar las solicitudes para todos los grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden gestionar las solicitudes de incorporación a grupos para todos los grupos sin registrar de la organización.

1. Ver la lista de solicitudes mediante una de las siguientes acciones:

- En una página de detalles de grupo, haga clic en el vínculo **Solicitar**, por ejemplo, **3 solicitudes**
- En una página de detalles del grupo, haga clic en **Agregar/Eliminar miembros** y haga clic en el filtro **Solicitudes** o busque solicitudes en el filtro **Todos**
- Haga clic en el vínculo que se proporciona en la solicitud de email

2. Acepte o decline las solicitudes.



Nota: Se envía un email a cada persona para indicar que se ha aceptado o declinado su solicitud.

- Haga clic en **Aceptar** para aceptar. Si hay más de dos solicitudes, puede aceptarlas haciendo clic en **Aceptar x de y**, por ejemplo, **Aceptar 3 de 3**.
- Haga clic en **x** para declinar. También puede ingresar un mensaje que se incluirá en su email de declinación y hacer clic en **Enviar**. Si cambia de opinión, puede hacer clic en **Cancelar** para volver.

3. Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

Si convierte en público un grupo privado, todas las solicitudes pendientes se aceptan automáticamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Funciones de grupos

Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

Esta tabla describe las acciones que los miembros, gestores y propietarios de los grupos públicos y privados de Chatter pueden llevar a cabo. [Clientes](#) pueden ser los miembros y gestores de un grupo, pero no sus propietarios.

Acción	Propietario	Gestor	Miembro
Publicar, comentar y buscar noticias en tiempo real del grupo	Sí	Sí	Sí
Agregar y eliminar registros en grupos (si está configurada la función)	Sí	Sí	Sí
Publicar anuncios de grupo	Sí	Sí	
Eliminar publicaciones y comentarios	Sí	Sí	
Agregar y eliminar miembros	Sí	Sí	
Modificar funciones de miembros	Sí	Sí	
Modificar la configuración de los grupos	Sí	Sí	
Modificar el campo Información	Sí	Sí	
Archivar grupos y activar grupos archivados	Sí	Sí	
Cambiar el propietario de un grupo	Sí		
Eliminar grupos	Sí		

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**

PERMISOS DE USUARIO

"Para crear grupos"

- "Crear y Poseer nuevos grupos de Chatter"

Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden realizar todas las acciones en todos los grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden ver los detalles de todos los grupos públicos y privados, independientemente de su pertenencia.

Del mismo modo, en grupos sin registrar:

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

- Los usuarios con el permiso “Gestionar grupos sin registrar” pueden encontrar y realizar todas estas acciones en grupos sin registrar, independientemente de su pertenencia.
- Los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” o “Ver todos los datos” solo pueden encontrar y acceder a grupos sin registrar si son miembros. A diferencia de los grupos públicos y privados, los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” no pueden realizar acciones de propietario de grupo en grupos sin registrar. Pueden realizar acciones de gestor de grupo si esa función les está asignada en el grupo sin registrar.

CONSUTE TAMBIÉN

[¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?](#)

Modificar las funciones de grupos de Chatter

Para modificar las [funciones](#) de un grupo de Chatter de los grupos de los que sea propietario o administrador:

- Haga clic en **Cambiar funciones** en una página de detalles del grupo.
 - Para buscar miembros, ingrese su nombre en el cuadro de búsqueda. También puede clasificar la lista cambiando entre **Gestores** y **Todos los miembros**.
 - Seleccione la casilla de verificación Gestor de las personas que desea definir como administradores. Si el cliente es un gestor, podrá ver las personas que solicitan unirse al grupo, incluso si no se encuentran en otros grupos comunes, y aprobar solicitudes.
-  **Nota:** Para [cambiar el propietario del grupo](#), debe ser propietario del grupo. Los usuarios que tengan el permiso “Modificar todos los datos” pueden cambiar el propietario en grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso “Gestionar grupos sin registrar” pueden hacer esto en grupos sin registrar. Haga clic en el vínculo **Configuración del grupo** junto al propietario actual para asignar un nuevo propietario.
- Haga clic en **Listo**.

CONSUTE TAMBIÉN

[¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?](#)

¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?

El usuario desactivado seguirá poseyendo el grupo, pero un usuario con el permiso “Modificar todos los datos” puede asignar un nuevo propietario para un grupo público o privado. En el caso de los grupos sin registrar, un usuario con el permiso “Gestionar grupos sin registrar” puede asignar un nuevo propietario.

CONSUTE TAMBIÉN

[Modificar las funciones de grupos de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

Archivación y activación de grupos de Chatter

Grupos archivados de Chatter

Cuando se archiva un grupo de Chatter, los miembros del grupo ya no pueden realizar publicaciones o compartir archivos en el grupo. Las publicaciones, los comentarios y los archivos anteriores permanecen disponibles en el grupo para futuras referencias.

Los usuarios pueden seguir comentando publicaciones existentes, mencionando personas y buscando la noticia en tiempo real en grupos archivados. Además, los usuarios pueden unirse y abandonar grupos archivados, crear reportes que incluyen grupos archivados y utilizar búsquedas globales para buscar grupos archivados y su contenido. Los propietarios de grupos y gestores de grupos pueden [archivar](#) grupos, [activarlos](#) y [activar y desactivar la archivación automática](#) de grupos en cualquier momento. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden realizar estas acciones en grupos públicos y privados en su organización, mientras que los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden realizar estas acciones en grupos no registrados.

Los grupos archivados permiten a los usuarios centrarse en grupos activos en su organización.

- Los grupos archivados no se tienen en cuenta en los límites de pertenencia al grupo de un usuario.
- Las publicaciones procedentes de grupos archivados no se muestran en noticias en tiempo real de Chatter a no ser que alguien añada un nuevo comentario. Las publicaciones con nuevos comentarios se muestran en las noticias en tiempo real de Toda la compañía y en las noticias en tiempo real de cada miembro del grupo.
- El uso compartido de archivos y noticias en tiempo real está limitado a grupos activos, permitiendo que las búsquedas de grupos sean más eficientes.
- Los grupos archivados solo aparecen en Mis grupos archivados y no en la lista Grupos activos.



Ejemplo: El archivado del grupo es muy útil para grupos que tienen poca o ninguna actividad de noticias en tiempo real pero contienen información útil que desea mantener. Entre los ejemplos se incluye:

- Un grupo creado por un equipo de ventas cuando buscaba cerrar una negociación. Aunque es probable que no haya mucha actividad de grupo después de la conversión de prospectos, el equipo de ventas puede continuar accediendo a información importante acerca del cliente.
- Un grupo utilizado para la planificación de un evento de compañía. Se puede archivar después del evento para reutilizar la información del proveedor y planificar las pláticas.
- Un grupo tipo puesto de servicio utilizado para seguir problemas clave para una implementación en un cliente importante. Archivarlo cuando se hayan solucionado los problemas de implementación continúa otorgando a los agentes de asistencia el acceso a información relevante para la resolución de problemas en el futuro.
- Cuando un grupo anterior se sustituya por otro nuevo con el mismo objetivo o uno más amplio, el grupo anterior puede archivarse para redirigir el tráfico al nuevo grupo.
- Los grupos de equipo se pueden archivar cuando un equipo cambia o miembros del equipo abandonan la compañía aunque se mantienen las pláticas de equipos para futuras referencias.

La desactivación del archivado automático es útil para grupos que no se actualizan con regularidad pero contienen información importante, como grupos utilizados para anuncios de toda la compañía. De este modo, los grupos sin actividad durante más de 90 días no quedarán archivados y los usuarios no perderán ninguna publicación importante.

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

Archivar grupos de Chatter

Archivar un grupo manualmente o modificar la configuración de archivado automático.

La actividad de noticias en tiempo real se revisa semanalmente. Si un grupo no tiene nuevas publicaciones de noticias en tiempo real o comentarios durante 90 días consecutivos, se archiva el grupo automáticamente. Mencionar un grupo no cuenta como actividad de noticias en tiempo real y no retrasa el archivado de grupo. Los propietarios, administradores y usuarios de grupos con el permiso "Modificar todos los datos" pueden archivar o modificar manualmente los ajustes de archivado automático de los grupos en cualquier momento.

1. Haga clic en **Configuración del grupo** en la página de detalles del grupo en Salesforce Classic. En Lightning Experience, haga clic en **Modificar grupo** desde los botones en el encabezado del grupo.
2. Configurar el archivado del grupo de una de las siguientes formas:
 - Haciendo clic en **Archivar** para archivar ese grupo sobre la marcha.
 - Seleccionando **Archive este grupo si no hay publicaciones o comentarios durante 90 días** y haciendo clic en **Guardar** para configurar el archivado automático.

Después de archivar un grupo:

- El publicador en la página del grupo se oculta y los miembros no pueden crear nuevas publicaciones ni compartir archivos en el grupo.
- El grupo ya no aparece en el filtro Grupos activos en la ficha Grupos.
- Las publicaciones y los comentarios anteriores del grupo ya no aparecen en las noticias en tiempo real de Chatter a no ser que alguien añada un nuevo comentario. Las publicaciones con nuevos comentarios se muestran en las noticias en tiempo real de Toda la compañía y en las noticias en tiempo real de cada miembro del grupo.

Utilice el filtro **Mis grupos archivados** en la lista Grupos para buscar los grupos archivados que posee o gestiona o a los que pertenece. También puede usar la búsqueda global para buscar grupos archivados o contenido asociado. Tenga en cuenta que los grupos archivados no se tienen en cuenta en sus límites de pertenencia al grupo.

 **Nota:**

- Los miembros de grupos no reciben notificaciones por email cuando un grupo de Chatter que poseen, gestionan o al que pertenecen se archiva o activa.
- Si su administrador desactiva el archivado de grupos, no podrá archivar grupos ni modificar ajustes de archivado automático. Puede activar grupos archivados en cualquier momento, aunque la función esté desactivada.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Grupos archivados de Chatter](#)
- [Activar grupos de Chatter archivados](#)

EDICIONES

Disponible en las ediciones:
Salesforce Classic y
Lightning Experience

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

Activar grupos de Chatter archivados

Los propietarios, administradores y usuarios de grupos con el permiso “Modificar todos los datos” pueden activar un grupo de Chatter archivado de la página de detalles del grupo.

1. Desplácese al grupo que desea activar.
 - Utilice el filtro **Mis grupos archivados** en la vista de lista Grupos para buscar los grupos archivados que posee o gestiona o a los que pertenece.
 - Para buscar otros grupos archivados, use la búsqueda global, ejecute un reporte o pida ayuda a su administrador.
2. Haga clic en **Activar** en la página de detalles del grupo. También puede activar un grupo archivado desde la página de configuración del grupo.

Después de activar un grupo, la página de detalles del grupo aparece con el publicador activado, de modo que los miembros pueden crear nuevas publicaciones y compartir archivos con el grupo.



Nota:

- Los miembros de grupos no reciben notificaciones por email cuando un grupo de Chatter que poseen, gestionan o al que pertenecen se archiva o activa.
- Solo puede visualizar un grupo a la vez. Para activar múltiples grupos a la vez, use la API de Salesforce.

CONSUTE TAMBIÉN

[Grupos archivados de Chatter](#)

[Archivar grupos de Chatter](#)

Eliminar grupos de Chatter

Sólo el propietario del grupo y los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” pueden eliminar un grupo.

En Lightning Experience, puede eliminar el grupo haciendo clic en **Eliminar grupo** desde los botones en el panel de aspectos destacados del grupo.

En Salesforce Classic:

1. Modificar la configuración del grupo. Haga clic en **Configuración del grupo** en una página de detalles del grupo.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Al eliminar un grupo de manera permanente se eliminarán las actualizaciones del grupo, incluyendo los vínculos publicados en el grupo. Cuando elimine un grupo que incluya archivos, no estará eliminado los archivos, sino simplemente las referencias a los mismos. Los archivos permanecen en su ubicación original, como en cada **De mi propiedad** del propietario del archivo. Si se publican los archivos en el grupo y no se comparten en otras ubicaciones, la eliminación del grupo conlleva la eliminación de las referencias a los archivos. Los archivos permanecen en **De mi propiedad** del propietario del archivo, donde son privados aunque se pueden compartir más adelante.

EDICIONES

Disponible en las ediciones:
Salesforce Classic y
Lightning Experience

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

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

 **Sugerencia:** Para conservar los datos de un grupo para su consulta posterior, [archive los grupos](#) en lugar de eliminarlos.

CONSULTE TAMBÍEN

- [Archivar grupos de Chatter](#)
- [Ver dónde se comparte un archivo](#)

Trabajo en grupos de Chatter

Familiarizarse con su grupo de Chatter

Haga clic en un nombre de grupo en una noticia en tiempo real, en la lista Grupos, o en el perfil de alguien para ver las actualizaciones, archivos y miembros del grupo.

La cantidad de detalles que ve y lo que puede hacer en la página de un grupo depende del tipo de grupo, de si es miembro, propietario o administrador del mismo, además de su función.

No pertenencia a grupos públicos

Si ve la página de detalles de un grupo público del que no es miembro, puede:

[Publicar y comentar](#)

Escriba una actualización sobre la noticia en tiempo real o un comentario bajo la publicación de la noticia en tiempo real y haga clic en **Compartir**.

[Unirse al grupo](#)

Haga clic en **Unirse** para unirse al grupo.

[Visualizar la información y la descripción del grupo](#)

La información y la descripción del grupo aparece en una columna separada junto a las noticias en tiempo real.

[Ver los miembros del grupo](#)

La sección Miembros del grupo aparece para los miembros actuales del grupo, incluyendo cualquier cliente invitado en el grupo.

[Ver, descargar y buscar archivos publicados en el grupo](#)

Los archivos publicados en las noticias en tiempo real del grupo o compartidos con el grupo aparecen en la sección Archivos del grupo.

[Ver los temas sobre los que habla el grupo](#)

Los temas del grupo muestran debajo publicaciones en las noticias en tiempo real del grupo.

[Buscar información del grupo](#)

Haga clic en  sobre la noticia en tiempo real para buscar información en el grupo.

No pertenencia a grupos privados

Si ve la página de detalles de un grupo privado del que no es miembro, sólo puede:

[Solicitar su unión al grupo](#)

Haga clic en **Solicitar unirse** para enviar un email al propietario y administradores de un grupo privado en el que solicita formar parte del mismo.

[Ver la fotografía y la descripción del grupo](#)

La descripción del grupo aparece bajo la fotografía del mismo.

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**

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Ver los miembros del grupo

La sección Miembros del grupo aparece para los miembros actuales del grupo, incluyendo cualquier cliente invitado en el grupo.

No miembros de grupos sin registrar

Si no es miembro de un grupo sin registrar, no puede ver la página de detalles del grupo.

Miembros del grupo de grupos públicos, privados y sin registrar

Cuando es miembro de un grupo público, privado o sin registrar, también puede

Cambiar la configuración de email y notificaciones en la aplicación para aplicaciones móviles de Salesforce1

En Salesforce Classic, haga clic en **Enviararme un mensaje de email...** para recibir un mensaje de email acerca de la actividad del grupo, cada vez que alguien realice publicaciones, de forma diaria o semanalmente. La selección de **Todas las publicaciones** también activa las notificaciones en aplicaciones para grupos en las aplicaciones móviles de Salesforce1. Para dejar de recibir emails y notificaciones móviles de la actividad del grupo, haga clic en **Desactivar email de grupo**. Haga clic en **Configuración de email** para modificar toda su configuración de email de Chatter.

En Lightning Experience, haga clic en **Notificaciones de email** desde el panel de aspectos destacados del grupo para modificar su configuración de email del grupo.

Invitar a personas

Si su administrador ha habilitado invitaciones, haga clic en **Invitar a personas** para **invitar a personas que no utilizan Chatter** para unirse al grupo. Para grupos privados, solo el gestor del grupo, el propietario del grupo o los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" puede invitar a personas. Para grupos sin registrar, solo el gestor del grupo, el propietario del grupo o los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" puede invitar a personas.

Abandonar el grupo

Hacer clic en o cancelar una solicitud para unirse a un grupo privado. Para salir de un grupo del que es propietario, primero debe [asignar un nuevo propietario](#).

Propietarios y miembros de grupo

Cuando es el propietario o administrador de un grupo público, privado o sin registrar, también puede

Agregar o eliminar miembros del grupo

Cambiar la fotografía del grupo

Modificar la configuración de los grupos

Modificar la sección Información

Hacer clic en **Añadir información** o en la sección Información para añadir información adicional para los miembros del grupo. Puede personalizar esta sección, incluyendo su título, para decir lo que quiera.

Modificar la sección Descripción

Hacer clic en **Agregar descripción** o en la sección Descripción para agregar una descripción del grupo.

Modificar funciones de miembros

Aceptar o declinar solicitudes de grupos privados

CONSUTE TAMBIÉN

[Listas Archivos de grupo](#)

Ver suscripciones de grupo Chatter

La lista Grupos de su perfil muestra los grupos de Chatter a los que pertenece, ordenados por fecha de actividad más reciente. Puede unirse o crear grupos en la ficha Grupos. También puede ver la lista Grupos en los perfiles de otras personas para ver sus suscripciones de grupo.

-  **Nota:** En los perfiles de otras personas, puede ver suscripciones de grupos sin registrar solo si es también miembro.

- Para ver la lista completa en orden alfabético, haga clic en **Mostrar todos**.
- Para ver más sobre la lista, utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior**.
- Haga clic en el  para dejar de pertenecer a un grupo o para cancelar la solicitud para unirse a un grupo.
- En la lista de grupos de otra persona, haga clic en **Unirse** para unirse a un grupo público.
- En la lista de grupos de otra persona, haga clic en **Solicitar unirse** para enviar una solicitud de unión a un grupo privado.
- Para cerrar la ventana, haga clic en **Hecho**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer](#)

Visualizar miembros de grupo Chatter

La sección Miembros de una página de grupo de Chatter muestra todos los miembros de un grupo, incluyendo los clientes.

- Haga clic en **Mostrar todo** en la sección Miembros para ver la lista completa del miembros del grupo en orden alfabético.

En la ventana Miembros, podrá:

- Filtre la lista para ver todos los miembros, gestores o el propietario
- Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista
- Realice búsquedas mediante el cuadro de búsqueda **Buscar miembros**.
- Haga clic en **Seguir** o  junto al nombre de una persona para comenzar o cancelar el seguimiento.

No puede seguir a clientes.

- Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Recomendaciones de grupos de Chatter

Chatter recomienda grupos en los que puede estar interesado en unirse en función de:

- La popularidad del grupo determinada por el número de miembros.
- El número de personas en el grupo a las que está siguiendo. Chatter recomienda grupos en los que está siguiendo a la mayoría de sus miembros.
- Si el grupo es nuevo (creado en el último mes).

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya pertenece a todos los grupos que le han recomendado. Pase el ratón sobre las recomendaciones y haga clic en para cerrarlas y que no aparezcan de nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Utilizar el email para publicar en grupos de Chatter

Envíe sus publicaciones por email a grupos de Chatter a los que tiene acceso.

Si su administrador ha activado esta función, puede enviar sus publicaciones por email a cualquier grupo público. Su administrador también puede permitirle incluir datos adjuntos. Puede enviar publicaciones por email a un grupo privado o sin registrar solo si es miembro de éste. Debe utilizar la dirección de email asociada con su cuenta de usuario de Salesforce.

1. En Salesforce Classic, desde la página de detalles del grupo, haga clic en **Publicar por email** bajo la descripción del grupo para iniciar un email en blanco en el grupo utilizando su cliente de email local.
2. Escriba su mensaje en el cuerpo de email, incluyendo datos adjuntos si lo desea, y envíe el email.

Los datos adjuntos al mensaje de email se agregan como archivos en Chatter y se comparten con el grupo.

El contenido del email se mostrará como una publicación en la página de detalles del grupo. Cualquier etiqueta almohadilla que incluya en el cuerpo del correo (por ejemplo, #EquipoOportunidad) se convertirá en temas en la publicación. Si se incluye más datos adjuntos con el mensaje de email, el primer adjunto se incluye como parte de la publicación. Los datos adjuntos adicionales se agregan en los comentarios.

Sugerencia: Guarde la dirección de email del grupo como un contacto de su cliente de correo o dispositivo móvil para acceder fácilmente en el futuro. Si copia y pega el vínculo mailto: directamente en el campo de email del contacto, algunos clientes de email pueden considerar que el vínculo no es válido e impedir el envío del mensaje de email al contacto. Pruebe a quitar el nombre de grupo entre paréntesis de la primera parte de la dirección de email. Por ejemplo, quite (My Group) de (My Group) 0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmac.kp0.chatter.salesforce.com.

Las siguientes limitaciones se aplican a las publicaciones en un grupo mediante email:

- El límite de 10,000 caracteres para las publicaciones de Chatter se aplica a las publicaciones creadas usando el email. Cualquier texto del email a partir de este límite no se incluirá en la publicación.
- El tamaño máximo de los mensajes es de 25 MB, incluyendo el texto y los datos adjuntos.
- El asunto del mensaje de email no se incluye en la publicación.
- Puede crear publicaciones de texto utilizando el email e incluir vínculos en el texto. También puede incluir hasta 25 adjuntos. No puede mencionar a personas, crear consultas ni proporcionar títulos a vínculos cuando publique en un grupo por email.
- El formato a nivel de caracteres, como el uso de caracteres en negrita o diferentes tipos de tamaño no es compatible.

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**

- Las direcciones de email deben ser exclusivas a nivel de grupo. Si hay varios perfiles de usuario en su organización que utilizan la misma dirección de email y esa dirección se utiliza para publicar en un grupo, el perfil de usuario asociado con ese grupo en particular se utiliza para la publicación en las noticias en tiempo real del grupo. Si la dirección de email se comparte entre múltiples perfiles de usuario en el mismo grupo, se bloquea el email.
- El texto de la firma se considera como parte de su publicación. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como *Enviar desde mi iPhone*, se eliminarán automáticamente. Antes de enviar su email, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en Chatter. O bien, agregue un separador en la parte superior de su firma para eliminarla de forma automática. El separador debe tener un mínimo de uno de los siguientes caracteres:
 - Guión (–)
 - Signo igual (=)
 - Guión bajo (_)

También puede utilizar cualquier combinación de estos caracteres.

Publicar anuncios en grupos de Chatter

Publique anuncios de grupo para resaltar mensajes importantes en la página del grupo.



Nota: Los grupos muestran el formato de publicador global de forma predeterminada. Si la acción de anuncio no se muestra en los grupos, solicite a su administrador que sustituya el publicador global y agregue la acción Anuncio a un formato de publicador de grupo personalizado.

Solo los propietarios de grupos, los gestores de grupos y los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” pueden publicar y eliminar anuncios de grupo.

- En la página del grupo, haga clic en **Anuncio** en el publicador.
- Escriba su mensaje. El límite de caracteres es 5000 y puede incluir vínculos o mencionar a usuarios y grupos en su anuncio. Debido a las restricciones de espacio, se muestran aproximadamente 137 caracteres del anuncio en la página del grupo. Haga clic en **Más** para ver el resto del mensaje.
- Especifique una fecha de caducidad para el anuncio.
- Haga clic en **Compartir**.

Los anuncios del grupo aparecen hasta las 11:59 p.m. de la fecha de vencimiento seleccionada, salvo que se sustituyan por un nuevo anuncio del grupo. Los usuarios pueden discutir, decir que les gusta y publicar comentarios en anuncios en las noticias en tiempo real del grupo. Los miembros del grupo reciben una notificación por email cuando publica un anuncio, lo mismo para otras publicaciones, dependiendo de su frecuencia de notificación por email del grupo seleccionada.

La eliminación de la publicación de noticias en tiempo real elimina el anuncio. Para quitar el anuncio de la página del grupo sin eliminar la publicación de noticias en tiempo real, haga clic en en la esquina superior del anuncio y, a continuación seleccione la opción para rechazar el panel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Listas Archivos de grupo

La lista Archivos de grupo de una página de grupo de Chatter muestra los archivos recientes que se han publicado en ese grupo.

Pase el ratón por encima para ver las opciones disponibles o haga clic en el nombre de archivo para ir a la página de detalles de archivo. Para ver una lista de todos los archivos publicados en un grupo, para buscar un archivo concreto o para realizar acciones en un archivo, amplíe la lista de archivos **Mostrar todo**. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada. En esta página, puede hacer lo siguiente:

- Buscar los archivos que se hayan publicado en el grupo. La lista incluye archivos que usted y otras personas han [adjuntado a las noticias en tiempo real de Chatter de un grupo](#). La lista no incluye:
 - Documentos de la ficha Documentos.
 - Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.
- [Cargar archivos privados](#) o cargar y compartir archivos con [personas o grupos](#) o mediante un [vínculo de archivo](#).
- Ver [una presentación preliminar de un archivo](#) sin descargarlo.
- [Seguir y recibir actualizaciones sobre un archivo](#) en las noticias en tiempo real de Chatter. Hacer clic en  junto al archivo del que realiza el seguimiento para dejar de recibir actualizaciones del archivo. (Requiere Chatter.)
- Hacer clic en  para descargar, cargar una nueva versión, compartir con personas o grupos o mediante un vínculo y ver la configuración de colaboración.
- Haga clic en el nombre de un archivo para ver la [página de detalles del archivo](#).
- Haga clic en el nombre del propietario de un archivo para ver su perfil.

Nota:

- 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.
- Los archivos sin una extensión de archivo o con una sin reconocer muestran “desconocido” en la columna Tipo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar miembros de grupo Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

Registros en grupos de Chatter

Crear registros en grupos de Chatter

Utilice el publicador de grupos para crear registros en grupo de Chatter.

Las acciones disponibles en el publicador de grupos dependen de sus permisos, su función en el grupo, el tipo de grupo y cómo su administrador ha configurado el publicador de grupos.

- Dependiendo del modo en que su administrador configure el formato del publicador de grupos, puede crear registros de cuentas, contactos, prospectos, oportunidades, contratos, campañas, casos y objetos personalizados. No se admiten otros objetos.
- Cuando crea un registro en un grupo, aparece una publicación de creación de registro en varios lugares, incluyendo las noticias en tiempo real del grupo, en su perfil, en las noticias en tiempo real del registro y en las noticias en tiempo real de Chatter de su compañía. Solo los usuarios con los permisos necesarios (a través de la licencia, el perfil, los permisos y las reglas de colaboración) pueden ver el registro y la publicación en las noticias en tiempo real de la creación del registro.



Sugerencia: Filtre las noticias en tiempo real del grupo para **Mostrar todas las actualizaciones** para ver publicaciones de la creación de registros.

- Todos los comentarios en la publicación de la creación del registro se muestran en las noticias en tiempo real del grupo. Esto incluye los comentarios realizados sobre la publicación en las noticias en tiempo real del registro, y las realizadas por usuarios que no pertenecen al grupo.

Por ejemplo, John crea un registro en un grupo privado y la publicación de la creación de registro aparece en las noticias en tiempo real del grupo y en las noticias en tiempo real del registro. Sally no es miembro del mismo grupo privado, pero tiene acceso a la página de detalles del registro y a las noticias en tiempo real del registro. Sally realizar comentarios sobre la publicación de creación del registro en las noticias en tiempo real del registro, y aparece en las noticias en tiempo real del grupo privado.

- La visibilidad de los registros en los grupos respeta los permisos de usuario y las reglas de acceso de colaboración de su organización. Los miembros de grupos con permisos pueden ver el registro y comentar sobre él desde cualquier contexto (en un grupo, en el perfil del propietario, en la página de detalles del registro y en las noticias en tiempo real de Chatter de la compañía).

Los miembros de grupos sin permisos, como los usuarios de Chatter Free, no podrán ver el registro ni las noticias en tiempo real del registro en el grupo o en cualquier otro sitio.

- No es posible crear registros en grupos que permiten clientes.
- Si su administrador ha activado la capacidad para [agregar registros a grupos](#), también:
 - Al crear un nuevo registro dentro de un grupo se crea automáticamente una relación de grupo a registro, del mismo modo que cuando se agrega un registro existente.
 - La lista de registros de grupo muestra los registros que crea, además de los registro que agrega.

Puede [eliminar registros de grupos de Chatter](#).

EDICIONES

Disponible en las ediciones:
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 crear un registro en grupos de Chatter:

- “Crear” en el objeto

Agregar registros existentes a grupos de Chatter

Agregue registros a grupos de modo que pueda colaborar y discutir sobre los registros como un equipo.

1. Desde el publicador de grupos, haga clic en **Agregar registro**.



Nota: Si no ve esta opción, su administrador tiene que incluir la acción Agregar registro al publicador de grupos. Los grupos que permiten clientes no permiten agregar registros.

2. Seleccione el tipo de registro en la lista **Registro**.

Puede agregar registros de cuentas, contactos, prospectos, oportunidades, contratos, campañas, casos y objetos personalizados. No se admiten otros objetos.

3. En el campo de búsqueda en blanco, ingrese el nombre del registro que desea buscar y haga clic en . Deje el campo en blanco para buscar todos los registros disponibles del tipo seleccionado.

4. Desde la lista de resultados de la búsqueda, haga clic en el registro que desea agregar al grupo para seleccionarlo.

5. Haga clic en **Crear**.

Un mensaje confirma la incorporación del registro al grupo y el registro aparece en la lista Registros de grupo. Si su administrador ha agregado la lista relacionada Grupos a la página de detalles de registros, puede ver también la lista de los grupos a los que el registro está asociado en la página de detalles de registros. No existe límite al número de registros que puede agregar a un grupo.



Nota: La incorporación de un registro a un grupo no afecta a su visibilidad. Solo los usuarios con los permisos necesarios, (a través de la licencia, el perfil, los conjuntos de permisos o las reglas de colaboración) pueden ver los registros en un grupo. Por ejemplo, los usuarios de Chatter Free no ven ningún registro en los grupos. O bien, un usuario con permisos para ver cuentas y contactos no pueden ver ningún registro de casos en el grupo. Esto significa a veces que los usuarios ven menos registros que el conteo real indicado en la lista de registros de grupos.



Ejemplo: A continuación se describen el uso de los grupos de Chatter como un espacio de colaboración para los registros en los que esté trabajando.

- Un equipo de ventas que trabaje conjuntamente en una cuenta puede supervisar las oportunidades, contactos y prospectos relacionados en un grupo. Los miembros de equipos con permisos pueden acceder a registros directamente desde el grupo. Ahora los miembros de equipos pueden utilizar el grupo como una referencia única para familiarizarse con discusiones históricas sobre la cuenta y sus registros secundarios.
- Los miembros del servicio de atención al cliente pueden utilizar grupos para supervisar los casos en los que trabajan. El grupo puede convertirse en el foro del equipo para monitorear casos, tratar soluciones y analizar tendencias en áreas de problemas comunes.
- Los equipos de marketing pueden utilizar los grupos para supervisar sus campañas, planificar eventos y tratar los clientes y contactos potenciales a invitar al evento. Los grupos también suponen un excelente espacio para colaborar en contenidos de marketing o artefactos de campañas.

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**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un registro de grupo o agregar un registro a un grupo:

- “Leer” en el registro
- Acceder al grupo

Eliminar registros de grupos de Chatter

Elimine registros que ya no utiliza de sus grupos de Chatter.

Cualquiera con acceso al registro en un grupo puede eliminarlo del grupo.

1. En la página de detalles del grupo, haga clic en **Mostrar todo** junto a la lista Registros de grupo.



Nota: La lista de registros del grupo aparece en la página de detalles del grupo únicamente si su administrador le permite agregar registros existentes a grupos.

2. También puede seleccionar una opción en la lista **Filtrar por** para ver registros de ese tipo.
3. Encuentre el registro que desea eliminar y, a continuación, haga clic en **Eliminar** junto al nombre del registro.

Al eliminar un registro de un grupo se elimina la relación grupo-registro, pero no el registro en sí. Puede restaurar la relación grupo-registro desde la Papelera de reciclaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar registros de grupos:

- “Leer” en el objeto
- Acceder al grupo

Chatter Messenger (Chat)

Tenga sesiones de chat instantáneas y seguras con compañeros de trabajo. Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

EN ESTA SECCIÓN:

[Uso de Chatter Messenger](#)

Haga clic en el encabezado para expandir o minimizar el chat. Para sacar el máximo partido de su experiencia de chat, haga clic en en la lista de chat para sacarlo a una ventana diferente del navegador. A continuación, podrá fácilmente conversar con personas mientras visita otros sitios y utiliza otras aplicaciones.

[Uso de la lista de chat](#)

Sugerencias para el uso de la lista de chat.

[Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat](#)

La lista de personas que sigue en Chatter puede ser larga. Agregue hasta 100 chats con una o más personas a su lista Mis favoritos y siempre se mostrarán en la parte superior de su lista de chat.

[Eliminación de personas de la lista Mis Favoritos en el Chat](#)

Elimine sesiones de chat con uno o más personas de su lista Mis Favoritos si chatea con ellas con menos frecuencia. Las personas que sigue en Chatter seguirán mostrándose en su lista Personas a las que sigo.

[Cambio de su estado de chat](#)

Mantenga las personas informadas de si está disponible o establezca su estado como **Offline** si no desea chatear.

[Pláticas de chat](#)

Chatee con una o más personas de Chatter.

[Historial de chat](#)

Ver su historial de chat.

[Adición de emoticonos a un chat](#)

Al escribir ciertas combinaciones de letras y marcas de puntuación se inserta un ícono caprichoso en su plática de chat.

[Retirada de ventanas de chat](#)

Siga chateando—incluso cuando minimiza su navegador o utiliza otras aplicaciones retirando una sesión de chat o su lista de chat en una ventana separada del navegador.

[Modificación de opciones de chat](#)

[¿Puedo cambiar los sonidos que oigo en el chat?](#)

Uso de Chatter Messenger

Haga clic en el encabezado para expandir o minimizar el chat. Para sacar el máximo partido de su experiencia de chat, haga clic en  en la lista de chat para sacarlo a una ventana diferente del navegador. A continuación, podrá fácilmente conversar con personas mientras visita otros sitios y utiliza otras aplicaciones.

Se aplican algunas consideraciones en el uso de Chatter Messenger:

- Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.
- Su administrador puede desactivar Chatter Messenger a nivel de la organización. Además, puede acceder a Chatter Messenger solo si su administrador ha seleccionado "API activada" en sus permisos de perfil. Si no ve Chatter Messenger cuando inicia sesión en Salesforce, pregunte a su administrador si ha desactivado la función y ha otorgado los permisos necesarios para acceder a Chatter Messenger.
- Chatter Messenger no está disponible con las Comunidades. Está disponible para los usuarios internos únicamente cuando el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario es Solo lectura pública.
- Chatter Messenger no es compatible con Microsoft® Internet Explorer® 7.0. Los usuarios de Internet Explorer 7 aparecen offline para otros usuarios de Chatter Messenger.

Con el chat puede:

- [Mantener las personas informadas si está disponible](#) para chatear.
- [Chatear con personas.](#)
- [Añadir y eliminar personas de](#) su lista de Favoritos.
- [Sacar su dispositivo de chat](#) a una ventana del navegador separada.
- [Utilizar emoticonos cuando chatea](#) con personas.
- [Personalizar sus opciones de chat](#), como sonidos y notificaciones.
- Ver su [historial de chat](#).

CONSULTE TAMBÍEN

[Mensajes de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Uso de la lista de chat

Sugerencias para el uso de la lista de chat.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- Utilice el cuadro de búsqueda en la parte superior de la lista de chat para encontrar rápidamente y chatear con cualquier usuario online de Chatter, incluidas personas que no sigue.
- Cambie entre las sesiones chat activas haciendo clic en una sesión de chat de la lista Sesiones de chat actuales.
- Para añadir alguien a su lista de chat, sígala en Chatter.
- Añada personas con las que más chatea a su [lista Mis favoritos](#).
- Haga clic en  para [personalizar sus opciones de chat](#).
- Haga clic en su estado en la parte superior de la lista de sesiones de chat para [cambiar su estado en la sesión de chat](#).
- Cuando minimiza una sesión de chat, verá el nuevo indicador de mensajes  para los nuevos mensajes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambio de su estado de chat](#)

Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat

La lista de personas que sigue en Chatter puede ser larga. Agregue hasta 100 chats con una o más personas a su lista Mis favoritos y siempre se mostrarán en la parte superior de su lista de chat.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- En una sesión de chat activo con una o más personas, haga clic en  para guardar la sesión de chat como favorita.
- También puede hacer clic y arrastrar el nombre de una persona de su lista Personas a las que sigo a la lista Mis Favoritos.
- Puede cambiar el nombre de un chat con varias personas en su lista Mis favoritos. Haga clic en **Modificar** junto a Mis favoritos, haga clic en el chat de varias personas al que desee cambiar el nombre e ingrese un nuevo nombre. Por ejemplo, si tiene un chat favorito con *Sue, John, Jeff*, podría cambiarle el nombre a *Equipo de ventas*. Todos los nombres deben tener carácter exclusivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Uso de la lista de chat](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Eliminación de personas de la lista Mis Favoritos en el Chat

Elimine sesiones de chat con uno o más personas de su lista Mis Favoritos si chatea con ellas con menos frecuencia. Las personas que sigue en Chatter seguirán mostrándose en su lista Personas a las que sigo.



Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

1. Junto a la lista Mis Favoritos, haga clic en **Modificar**.
2. Junto al nombre de la sesión de chat que desea eliminar, haga clic en el botón .
3. Cuando haya finalizado la eliminación de sesiones de chat de la lista, haga clic en **Hecho** junto a la lista Mis Favoritos.

También puede eliminar sesiones de chat de la lista Mis Favoritos haciendo clic en el ícono de



durante una sesión de chat activa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat](#)

Cambio de su estado de chat

Mantenga las personas informadas de si está disponible o establezca su estado como **Offline** si no desea chatear.

Las personas pueden ver su estado:

- En sus listas de chat
- En [su perfil](#)
- Al pasar el ratón encima del nombre de las personas

Para cambiar su estado en la sesión de chat, haga clic en **Disponible, Ausente u Offline** en la parte superior de su lista de chat. Por ejemplo, si su estado es Disponible pero no desea chatear con otros, haga clic en **Disponible** y seleccione **Offline**.

Su estado cambia automáticamente a inactivo pasados 15 minutos de inactividad. Para cambiar esta configuración, haga clic en **Chat > Opciones**, luego seleccione **Configuración general**.



Nota: Los administradores activan o desactivan el Chat de una organización. Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Modificación de opciones de chat](#)

Pláticas de chat

Chatee con una o más personas de Chatter.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

1. Inicie un chat con cualquier usuario online de Chatter.

- Utilice el cuadro de búsqueda de la parte superior de Chatter Messenger para buscar e iniciar un chat con cualquier persona de la organización. De forma alternativa, haga clic en la lista Personas a las que sigo o Mis favoritos.
- Desde el perfil de una persona, haga clic en el  **Iniciar sesión de Chat**.
- Desde cualquier noticia en tiempo real, pase el ratón por encima del nombre de una persona y haga clic en  **Iniciar sesión de Chat**.

2. Opcionalmente, añada hasta 10 personas a la sesión de chat.

- a. Arrastre personas desde su lista de chat a la sesión de chat activo o haga clic en  en la parte superior del chat activo para buscar y añadir a cualquier usuario online de Chatter.
- b. Repita hasta añadir todas las personas que necesita para la sesión de chat.

Haga clic en la  para ver una lista de todos en la sesión de chat.

 **Nota:** Cuando sale de una sesión de chat con varias personas, los demás pueden continuar chateando sin usted. Para volver a participar, debe volver a agregarse.

CONSUTE TAMBIÉN

[Cambio de su estado de chat](#)

Historial de chat

Ver su historial de chat.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Cuando inicia una sesión de chat con alguien, se muestran sus pláticas de las últimas 72 horas automáticamente. Las conversaciones de hace más de 72 horas se eliminan y no se pueden recuperar. Para ver una lista de todas las pláticas de las últimas 72 horas:

1. Haga clic en el encabezado para expandir la ventana de chat.
2. Haga clic en .
3. Haga clic en el nombre de una persona para ver su historial de chat con ella.

CONSUTE TAMBIÉN

[Uso de Chatter Messenger](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Adición de emoticonos a un chat

Al escribir ciertas combinaciones de letras y marcas de puntuación se inserta un ícono caprichoso en su plática de chat.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Las siguientes combinaciones están disponibles:

Emoticono Carácteres ingresados

	: -), :) , :], =)
	: - (, : (, : [, = (
	: - D , : D , = D
	: - O , : O , : - o , : o
	: - P , : P , : - p , : p , = P
	; -) , ;)

Puede desactivar los emoticonos en **Chat >  > Opciones**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Modificación de opciones de chat](#)

Retirada de ventanas de chat

Siga chateando—incluso cuando minimiza su navegador o utiliza otras aplicaciones retirando una sesión de chat o su lista de chat en una ventana separada del navegador.

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- Haga clic en el  en la esquina superior derecha de una sesión de chat activa o en toda la lista de chat para salir.
- Haga clic en  en la esquina superior derecha de una sesión de chat emergente o en la lista de chat para enviarla de vuelta a su pantalla de Salesforce.

CONSUTE TAMBIÉN

[Modificación de opciones de chat](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Modificación de opciones de chat

 **Nota:** Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Para modificar sus opciones de chat, haga clic en  en la esquina superior derecha en la ventana de chat, luego haga clic en **Opciones**.

 **Sugerencia:** Cuando hace clic en , también puede activar rápidamente la visibilidad de **Mis favoritos**, **Personas a las que sigo** y **Personas offline** en su lista de chat. También puede activar las opciones para **Reproducir sonidos** y **Mostrar emoticonos**.

Configuración general

Opción	Descripción
Cambia el estado a Inactivo pasados 15 minutos	Cuando está seleccionada, su estado cambia a "Inactivo" si se mantiene inactivo en su aplicación de Salesforce durante el periodo de tiempo que ha especificado.
Mostrar emoticonos	Cuando está seleccionada, los gráficos como 😊 o 😞 aparecen cuando las personas con las que chatea ingresan emoticonos textuales estándar como :-D o :-(.
Mostrar una indicación horaria solo cuando paso el ratón encima de un mensaje	Una vez seleccionado, la marca de tiempo para mensajes de chat aparece solo cuando pasa el ratón por encima de un mensaje individual. Cuando no está seleccionada, la indicación horaria aparece en línea con cada mensaje de chat o cambio de estado.

Sonidos y notificaciones

Opción	Descripción
Reproducir un sonido para nuevos mensajes	Una vez seleccionado, se reproduce un sonido cuando alguien inicia una nueva sesión de chat con usted.
Alerta en la pestaña del navegador para nuevos mensajes	 Nota: Los sonidos se reproducen para todos los mensajes entrantes cuando se minimiza una sesión de chat o una sesión de chat está desenfocada (por ejemplo, si tiene varias sesiones de chat) cuando está utilizando otra aplicación o pestaña del navegador.

Lista de chat

Seleccione las listas de personas que desea ver en su lista de chat:

- **Mis favoritos**
- **Personas a las que sigo**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

- **Mostrar personas que están offline**

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de emoticonos a un chat](#)

[Cambio de su estado de chat](#)

¿Puedo cambiar los sonidos que oigo en el chat?

Para cambiar los ajustes de sonido y notificaciones, vaya a **Chat > Opciones**, y seleccione **Sonidos y Notificaciones**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Modificación de opciones de chat](#)

Mensajes privados

Utilice mensajes de Chatter para tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

[Mensajes de Chatter](#)

Envíe su pregunta a otra persona de forma privada o comuníquese con un grupo reducido de personas, si la discusión no es relevante para todas las personas con las que trabaja. Los mensajes también notifican a las personas cuando se comparte un archivo con ellas.

[Búsqueda de mensajes de Chatter](#)

[Envío de mensajes de Chatter](#)

Envíe mensajes para comunicarse de forma privada en Chatter.

Mensajes de Chatter

Envíe su pregunta a otra persona de forma privada o comuníquese con un grupo reducido de personas, si la discusión no es relevante para todas las personas con las que trabaja. Los mensajes también notifican a las personas cuando se comparte un archivo con ellas.

Los mensajes no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

Visualice sus mensajes haciendo clic en el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter. En la página Mis mensajes, puede:

- Ver el mensaje más reciente de cada una de sus pláticas. El mensaje más reciente aparece en la parte superior de la lista.
- Consultar la fotografía de la persona que envió el mensaje más reciente de una plática.
- Ver si tiene mensajes sin leer (●).
- Ver si ha enviado la respuesta más reciente (✉) en una plática.
- Hacer clic en cualquier mensaje para ver el historial completo de mensajes intercambiados en esa plática.
- Enviar un mensaje haciendo clic en **Nuevo mensaje**.

Sus mensajes se organizan en pláticas, cada una definida por la combinación única de personas que participaron en ella. Por ejemplo, supongamos que envía un mensaje a Sally Smith. Cuando Sally responda, su mensaje continúa en su plática de dos. Cada nuevo mensaje que envíe a Sally (aunque sea de un tema distinto) continuará en la misma plática. Con el tiempo creará un rico historial de plática con

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

Sally que contendrá todos los mensajes que haya intercambiado con ella. Supongamos que durante ese tiempo envía un mensaje a Sally Smith y Bob Johnson a la vez. Se considerará que ese mensaje forma parte de una plática distinta entre usted, Sally y Bob. Cuando Sally responde, su mensaje continúa en una plática distinta de la que mantienen entre los dos.

Tenga en cuenta estos consejos cuando use mensajes de Chatter.

- Puede enviar mensajes a cualquier persona que esté en su organización de Chatter. No importa a quién siga, quién le esté siguiendo a usted, los grupos a los que pertenece o si el destinatario es un cliente.
- Las pláticas pueden implicar únicamente a otra persona o hasta 10 en total, incluyéndole a usted. No puede enviarse un mensaje a sí mismo.
- Los participantes de la plática se establecen cuando alguien envía el primer mensaje de la plática. Nadie podrá agregar ni quitar personas de la plática una vez que se ha enviado el primer mensaje.
- A medida que otras personas responden, el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter muestra el número de pláticas con los nuevos mensajes. Si ya recibe notificaciones de email de Chatter, se le notificará de manera automática de los nuevos mensajes.
- No puede eliminar mensajes ni pláticas.
- Si después de leer los mensajes en una plática, desea marcar la plática como no leída, solo puede hacerlo mediante la API de REST de Chatter, no mediante la interfaz de usuario.

Búsqueda de mensajes de Chatter

Para buscar personas y texto en sus mensajes de Chatter:

1. En Mis mensajes, ingrese sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda encima de sus mensajes. Tenga en cuenta estas simples sugerencias:

- Si visualiza su lista de pláticas, se buscarán las coincidencias en todas las pláticas. Si visualiza una única plática, se buscarán las coincidencias en esa plática únicamente.
- Si busca el nombre de una persona (como *bob johnson*) se buscarán las pláticas en las que se nombra a Bob Johnson en el texto, así como las pláticas en las que participe. Si busca su propio nombre, los resultados de la búsqueda incluirán todos sus mensajes y pláticas porque es participante en todas las pláticas.
- Si busca *bob jo* se buscará, Bob Jones y Bob Johnson. Automáticamente se buscarán los términos que comienzan con *bob jo*, como si hubiese ingresado el comodín * (asterisco) (*bob jo**).
- Si busca el término *cliente*, verá las coincidencias de ese término en el texto de los mensajes. Las coincidencias no incluyen personas identificadas como clientes en una lista de participantes de una plática.

2. Haga clic en **Buscar**.

3. Una vez visualice los resultados de la búsqueda, podrá:

- Redefinir los resultados de la búsqueda ingresando términos de búsqueda adicionales o utilizando comodines u operadores.
- Haga clic en un mensaje para ver toda la plática si ha buscado inicialmente en todas las pláticas.

Si hay coincidencias en los nombres de la lista de participantes y la plática incluye a muchas personas, es posible que no vea la coincidencia porque la lista de participantes no muestra todos los nombres. En otras palabras, verá la plática que se incluye como una coincidencia, pero el nombre resaltado no se visualizará.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Borre sus términos de búsqueda, haciendo clic en . Chatter borra automáticamente su búsqueda si ingresa una respuesta, envía un nuevo mensaje o sale de Mis mensajes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Compartir archivos con personas en Salesforce Classic](#)

Envío de mensajes de Chatter

Envíe mensajes para comunicarse de forma privada en Chatter.

Para enviar un mensaje de Chatter:

1. Inicie el mensaje desde una de estas ubicaciones:

- Haga clic en el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter y haga clic en **Mensaje nuevo** en Mis mensajes.
- Haga clic en el nombre de cualquier persona en Chatter para ver su perfil y haga clic en **Enviar un mensaje**.
- Haga clic en **Enviar un mensaje** en los detalles de una persona.
- Cuando visualice el historial completo de mensajes de una plática, utilice el cuadro de texto situado bajo el mensaje más reciente para enviar una respuesta.
- Cuando vea la notificación de email de un mensaje que ha recibido, si las respuestas de email en Chatter están activadas, responda al email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Compartir un archivo con otras personas es otra forma de enviar un mensaje de Chatter. Cuando comparte un archivo, los destinatarios reciben automáticamente un mensaje indicando que el archivo se ha compartido, así como cualquier información adicional que proporcione.

2. Si ha abierto el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, podrá agregar los nombres de las personas a la lista de destinatarios. Escriba un nombre en el campo **Para** y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Agregue más personas a la plática ingresando otro nombre. Si está respondiendo dentro de una plática o por email, no se puede cambiar a los participantes en la plática.

3. Escriba su mensaje. Los mensajes pueden tener hasta 10.000 caracteres.

4. Envíe su mensaje mediante el método adecuado:

- En el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, haga clic en **Enviar**.
- Si está enviando su respuesta en una plática, haga clic en **Responder** (o **Responder a todos** si la plática incluye a múltiples destinatarios).
- Si está respondiendo por email, utilice la opción Enviar de su aplicación de email.

Si el mensaje continúa una plática existente, la respuesta se agrega a la plática y aparece en la parte superior de la lista Mis mensajes. Si el mensaje inicia una nueva plática porque antes no había intercambiado mensajes con esa combinación de destinatarios concreta, el mensaje aparecerá en la parte superior de la lista Mis mensajes como una plática totalmente nueva.

CONSULTE TAMBIÉN

[Respuesta a las notificaciones de email de Chatter](#)

Preguntas de Chatter

¿Tiene preguntas? Utilice Preguntas de Chatter para publicar una pregunta en sus noticias en tiempo real de Chatter, luego vea entrar las soluciones.

EN ESTA SECCIÓN:

[Preguntas de Chatter](#)

Amplíe la mejor comunidad de autoservicio posible favoreciendo la participación de la comunidad de forma interna y externa con preguntas en Chatter.

[Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter](#)

Cuando los usuarios formulan preguntas, Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en Salesforce (y en cualquier comunidad con Chatter) mostrando preguntas y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está redactando la pregunta.

[Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente \(Napili\)](#)

Los usuarios de su comunidad pueden hacer preguntas similares. Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en comunidades de autoservicio creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) mostrando preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está ingresando una pregunta en el campo Búsqueda.

[Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter](#)

Cuando los usuarios formulan preguntas en Chatter, aparecen preguntas similares conforme escriben. Si desea que aparezcan artículos relevantes de Salesforce Knowledge al igual que las preguntas, active Artículos similares.

[Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter](#)

Una de las ventajas de hacer un pregunta en Chatter es que los usuarios pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Cuando una pregunta tiene una mejor respuesta, sus usuarios pueden resolver rápidamente su problema yendo directamente a la mejor respuesta.

[Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter](#)

Preguntas de Chatter permite a los usuarios de comunidades y Salesforce realizar preguntas en las noticias en tiempo real. Echemos un vistazo a algunas preguntas habituales sobre la función.

[Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#)

Mantenga fichas sobre el uso y la adopción de Preguntas de Chatter en su organización o comunidad con reportes y tableros de uso inmediato.

[Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce](#)

Salesforce ofrece gran variedad de funciones de preguntas y respuestas que puede implementar en su organización y comunidades de Salesforce. Ya que algunas de estas funciones utilizan terminología similar, dedique un momento a revisar las diferencias entre ellas.

[Descripción general de Pregunta en caso](#)

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Pregunta en caso está disponible en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

[Configurar Pregunta en caso](#)

Agregue Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

[Activar Pregunta en caso](#)

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

[Aregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso](#)

Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo **Pregunta desde Chatter** en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

[Aregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real](#)

Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción **Distribuir a caso** a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando **Distribuir a caso** se activa en su organización.

[Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso](#)

¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan **Pregunta en caso** tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción **Distribuir a caso**. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

[Personalizar el formato de acción Distribuir a caso](#)

Seleccione los campos que aparecen en la acción **Distribuir a caso** y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

[Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola](#)

Las reglas de asignación de casos no se admiten en **Pregunta en caso**, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

[Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter](#)

A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. **Pregunta en caso** permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficiente configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

[Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter](#)

Si no se ha resuelto una pregunta en Chatter, los moderadores pueden crear un caso a partir de la pregunta. La función **Pregunta en caso** debe estar activada en su organización o comunidad.

Preguntas de Chatter

Amplíe la mejor comunidad de autoservicio posible favoreciendo la participación de la comunidad de forma interna y externa con preguntas en Chatter.

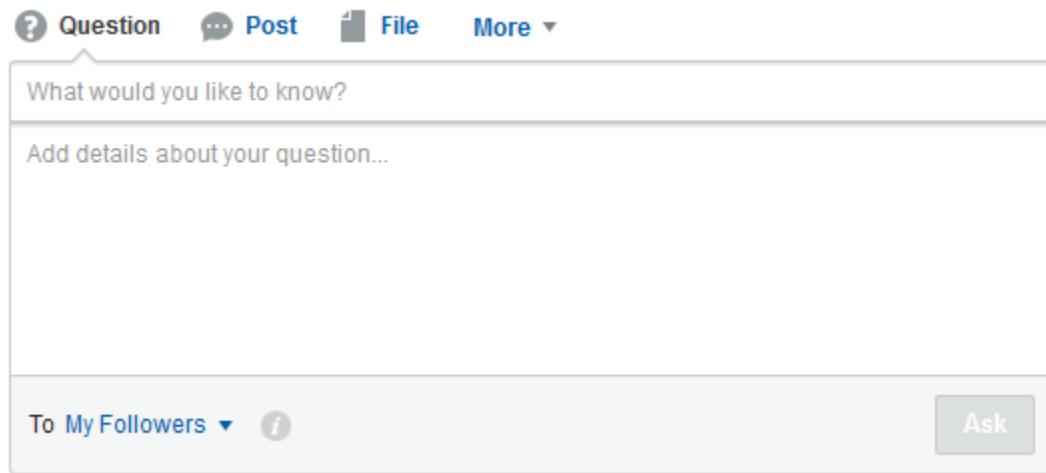
Con **Preguntas de Chatter**, los usuarios pueden realizar preguntas en sus noticias en tiempo real de Chatter, en grupos y en registros seleccionando **Pregunta** en el menú desplegable de acción del Publicador de Chatter. Después de realizar una pregunta, los moderadores y la persona que formuló la pregunta pueden seleccionar una mejor respuesta. La mejor respuesta se muestra destacadamente en las noticias en tiempo real, lo que permite a otros usuarios localizar fácil y rápidamente la información que necesitan.

Los usuarios pueden organizar la información mediante el título y los detalles de la pregunta. Pueden hacer la pregunta a su seguidores, a un grupo o a una persona concreta, al igual que ocurre con otros elementos de las noticias en tiempo real de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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



Para activar Preguntas de Chatter en su organización, agregue la acción Pregunta al formato de publicador global. Si su organización se creó después de Summer '14, la acción Pregunta se agrega automáticamente, pero recomendamos arrastrarla lo más a la izquierda posible para aumentar su visibilidad. Si está utilizando un formato de publicador personalizado en grupos o en registros, asegúrese de que la acción Pregunta se agrega también a esos formatos.

Chatter Desktop no es compatible con Preguntas de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter](#)

[Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#)

[Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter](#)

Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas, Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en Salesforce (y en cualquier comunidad con Chatter) mostrando preguntas y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está redactando la pregunta.

Nota:

- Comunidades con Chatter incluye aquellas creadas con Salesforce Tabs + Visualforce.
- Las funciones de búsqueda de Preguntas similares y Artículos similares también están disponibles en comunidades creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili). Para más información, consulte [Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente \(Napili\)](#)
- Preguntas similares y Artículos similares no están disponibles en Salesforce1 o navegadores móviles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.**

Cuando un usuario ingresa una pregunta en Chatter, las preguntas similares aparecen automáticamente en una lista desplegable debajo del campo título de la pregunta. Para mostrar artículos relevantes de Knowledge junto con preguntas similares, active [Artículos similares](#).

- **1:** Los iconos de libro e interrogación indican si un resultado de búsqueda es un artículo o una pregunta.

- **2:** Los resultados de la pregunta muestran el título de la pregunta, el número de respuestas y una etiqueta de color verde con el texto **Respondida** si se ha seleccionado una mejor respuesta.

Los usuarios ven hasta 10 resultados en la lista desplegable, con preguntas apareciendo antes de los artículos. Salesforce muestra un número igual de preguntas y artículos, pero si no hay suficientes de un tipo de resultado, aparecen más resultados del otro tipo. Si ninguna pregunta o título de artículo coincide con el texto ingresado por el usuario, no aparece la lista desplegable.

Los resultados de la lista desplegable se basan en si la pregunta o el **título** del artículo contiene el texto ingresado por el usuario. La búsqueda cuenta para términos parcialmente coincidentes y términos no adyacentes. Por ejemplo, los resultados para "mejor mochila" pueden incluir una pregunta titulada "¿Cuál es la mejor mochila para excursiones?" y el resultado para "mochila" puede incluir un artículo titulado "Consejos para el uso de mochilas".

Si un usuario desea llevar a cabo una búsqueda más profundizada que también explore descripciones de preguntas y texto de artículos, puede pulsar la tecla TAB o hacer clic fuera del campo del título. Esto muestra una lista desplegable separada de resultados debajo del publicador de la pregunta.

Si ninguno de los resultados responde a la pregunta del usuario, puede publicar su pregunta haciendo clic en **Formular pregunta**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#)

Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Los usuarios de su comunidad pueden hacer preguntas similares. Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en comunidades de autoservicio creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) mostrando preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está ingresando una pregunta en el campo Búsqueda.

-  **Nota:** Preguntas similares y Artículos similares también están disponibles en organizaciones internas de Salesforce con Chatter y en comunidades creadas con Salesforce Tabs + Visualforce. Para obtener más información, consulte [Visualizar artículos y preguntas similares en Chatter](#)

Cuando un usuario en una comunidad de Servicio al cliente (Napili) ingresa una pregunta en el campo Búsqueda, aparecen preguntas similares y artículos de Knowledge en la lista desplegable debajo del campo. La lista desplegable contiene dos fichas: **Artículos** y **Preguntas**. Para exponer también una ficha **Todo** que muestra resultados combinados (recomendado), [active Artículos similares](#).

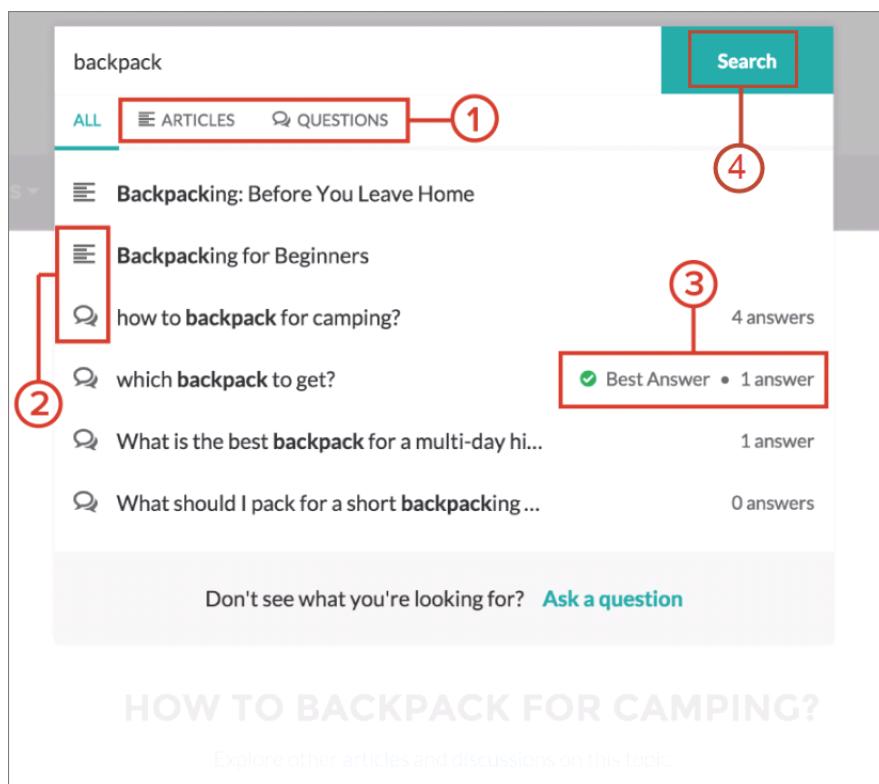
De forma predeterminada, cada ficha contiene hasta seis resultados. La ficha **Todo** muestra tanto artículos como preguntas coincidentes, con los artículos en primer lugar. Muestra un número igual de preguntas y artículos, pero si no hay suficientes de un tipo de resultado, aparecen más resultados del otro tipo para alcanzar el máximo. Para ver resultados de un tipo concreto, los usuarios pueden hacer clic en las fichas **Artículos** y **Preguntas**. Si una búsqueda solo devuelve un tipo de resultado (por ejemplo, preguntas), los usuarios siguen viendo todas las fichas.

-  **Nota:** Para que el usuario de una comunidad vea artículos similares, se debe activar Knowledge en la comunidad y el usuario debe tener acceso a ella.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



- **1:** Las fichas **Artículos** y **Preguntas** permiten a los usuarios ver resultados de cada tipo. Los usuarios pueden utilizar las teclas de flechas Arriba y Abajo para navegar entre los resultados de cualquiera de las fichas. Hacer clic en una pregunta o un artículo en la lista desplegable navega directamente a él.
- **2:** Los iconos de texto y globo de chat indican si un resultado de búsqueda es un artículo o una pregunta.
- **3:** Las preguntas en la lista muestran el número de respuestas y una marca de verificación de color verde con el texto **Mejor respuesta** si se ha seleccionado una.
- **4:** Los resultados de búsqueda de la lista desplegable se basan en si la pregunta o el título del artículo contiene el texto ingresado por el usuario. Cuando el usuario realizar una búsqueda completa haciendo clic en **Buscar**, el motor de búsqueda también explora descripciones de preguntas y texto de artículos para términos coincidentes.

Puede personalizar la configuración de búsqueda modificando las propiedades del componente Buscar publicador en Community Builder. Para obtener más detalles, consulte [Uso de plantillas para crear comunidades](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter](#)

[Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#)

[Descripción general de Pregunta en caso](#)

Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas en Chatter, aparecen preguntas similares conforme escriben. Si desea que aparezcan artículos relevantes de Salesforce Knowledge al igual que las preguntas, active Artículos similares.



Nota: Chatter y Salesforce Knowledge deben estar activados en su organización.

Al activar Artículos similares devuelve sobre la función en:

- Su organización interna de Salesforce
 - Sus comunidades construidas con fichas de Salesforce + Visualforce o la plantilla Servicio al cliente (Napili)
1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
 2. En Configuración de Preguntas de Chatter, seleccione **Mostrar artículos relevantes a medida que los usuarios formulan preguntas en Chatter (también se aplica a comunidades con Chatter)**.



Nota: Asegúrese de que la acción Pregunta se ha agregado a los formatos de página deseados. En caso contrario, los usuarios no pueden verla.

Para obtener más información acerca de cómo funcionan Artículos similares y Preguntas similares, consulte:

- [Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter](#)
- [Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente \(Napili\)](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente \(Napili\)](#)

[Descripción general de Pregunta en caso](#)

Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter

Una de las ventajas de hacer un pregunta en Chatter es que los usuarios pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Cuando una pregunta tiene una mejor respuesta, sus usuarios pueden resolver rápidamente su problema yendo directamente a la mejor respuesta.

Los moderadores y la persona que formuló la pregunta pueden:

- Seleccionar la mejor respuesta para una pregunta
- Eliminar el estado de mejor respuesta de una respuesta

Solo se puede seleccionar una respuesta como la mejor. Los moderadores pueden ser un moderador de Chatter, un moderador de la comunidad o un administrador de Salesforce. Si un usuario no tiene permiso para seleccionar la mejor respuesta a una pregunta, no verá la opción **Seleccionar como La mejor**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Personal Edition, Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Artículos similares para Preguntas de Chatter:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.**

Noah Larkin asked a question.

What is the best monitor for playing video games?

I was using a Cirrus 27" monitor before, but I want to move to a dual monitor setup. And I want the images to be really sharp. #Monitor #Videogames

Topics: Videogames, Monitor

Answer · Like · Today at 2:29 PM

Allison Wheeler

I've actually found that dual monitors aren't great for video game play. I find it distracting and hard to use. Quite often the graphics card won't keep up. However, if you're set on using a dual-monitor setup, I recommend the AW-PX16 graphics card and any monitor will do.

Like · Select as Best · Today at 2:32 PM

Yuko Ishikawa

I have the AW-900a monitor, and I love it!

 AW-900a
Download png (53 KB) · More Actions

Like · Select as Best · Today at 2:35 PM

Conner McCoy

I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right—you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TX1 is best for graphics and gaming.

Like · Select as Best · Today at 2:37 PM

Write an answer...

Cuando se selecciona una respuesta como la mejor respuesta, se muestra una marca de verificación (✓) junto a la respuesta. Una copia de la mejor respuesta aparece también en la parte superior de la lista de respuestas de modo que los usuarios puedan verla rápidamente.

Noah Larkin asked a question.

What is the best monitor for playing video games?

I was using a Cirrus 27" monitor before, but I want to move to a dual monitor setup. And I want the images to be really sharp. #Monitor #Videogames

Conner McCoy I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right--you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TXi is best for graphics and gaming.
by Conner McCoy

Topics: Videogames, Monitor

Answer · Like · Reply · 0 · 20 min

Allison Wheeler I've actually found that dual monitors aren't great for video game play. I find it distracting and hard to use. Quite often the graphics card won't keep up. However, if you're set on using a dual-monitor setup, I recommend the AW-PX15 graphics card and any monitor will do.

Like · Select as Best · Today at 2:32 PM

Yuko Ishikawa I have the AW-900a monitor, and I love it!

 AW-900a
Download png (53 KB) · More Actions

Like · Select as Best · Today at 2:35 PM

Conner McCoy Selected as Best by Noah Larkin
I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right--you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TXi is best for graphics and gaming.

Like · Remove as Best · Today at 2:37 PM

Write an answer...

CONSUTE TAMBÍÉN

[Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter](#)

Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter

Preguntas de Chatter permite a los usuarios de comunidades y Salesforce realizar preguntas en las noticias en tiempo real. Echemos un vistazo a algunas preguntas habituales sobre la función.

¿Por qué debo usar Preguntas de Chatter en lugar de hacer mi pregunta en una publicación de texto de Chatter?

Hacer la pregunta en Chatter permite ahorrar tiempo. Al hacer una pregunta, se muestran preguntas similares y artículos a medida que ingresa la pregunta. Existe la posibilidad de que alguien haya hecho la misma pregunta y de que se incluyan muchas respuestas o la mejor respuesta. Preguntas de Chatter ofrece la ventaja que supone el contenido existente en Chatter.

¿Puedo filtrar las noticias en tiempo real de Chatter para ver solo las preguntas?

Sí. En la parte superior de las noticias en tiempo real de Chatter, haga clic en  junto a **Mostrar** y seleccionar **Preguntas**.

¿Puedo buscar preguntas en Chatter?

Sí. Use el botón Buscar esta noticia en tiempo real () de la parte superior de las noticias en tiempo real de Chatter. Las preguntas se incluyen en los resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real.

¿Está Preguntas de Chatter disponible en Salesforce1?

Actualmente, Preguntas de Chatter está disponible solo en la aplicación de explorador móvil Salesforce1.

¿Qué ocurre cuando alguien hace una pregunta?

La pregunta se muestra en las noticias en tiempo real de Chatter para los seguidores de la persona o el grupo que han hecho la pregunta. Además, se envía una notificación por email a la persona o el grupo que han hecho la pregunta. Cuando un usuario hace una pregunta, los demás usuarios pueden responder a la pregunta directamente en Chatter.

¿Quién puede seleccionar la mejor respuesta a una pregunta?

La persona que ha hecho la pregunta y los moderadores pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Los moderadores pueden ser un moderador de Chatter o un moderador de la comunidad. El administrador de Salesforce también puede seleccionar la mejor respuesta para una pregunta. Para obtener detalles, consulte [Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter](#)

¿Puedo realizar un seguimiento del uso y la adopción de Preguntas de Chatter en mi organización de Salesforce?

Sí. Para obtener más detalles, consulte [Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter](#)

[Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce](#)

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

Mantenga fichas sobre el uso y la adopción de Preguntas de Chatter en su organización o comunidad con reportes y tableros de uso inmediato.

Los reportes sobre Preguntas de Chatter le ayudan a responder preguntas como:

- ¿Qué tipos de preguntas están formulando los usuarios?
- ¿Cuántas preguntas se han realizado en el mes pasado?
- ¿Qué porcentaje de preguntas quedan sin contestar?
- ¿Sobre qué temas hacen más preguntas los usuarios?
- ¿Qué departamentos están formulando el mayor número de preguntas?

Para realizar un seguimiento de Preguntas de Chatter en su *organización de Salesforce*, descargue los [Tableros de Salesforce Chatter](#) en AppExchange. Para obtener ayuda para empezar a trabajar, consulte Crear reportes sobre Chatter con el paquete Tableros.

Para realizar un seguimiento del uso de Preguntas de Chatter en sus *comunidades*, descargue la [Gestión de comunidades de Salesforce \(para comunidades con Chatter\)](#) en AppExchange. Para obtener ayuda para empezar a trabajar, consulte Crear reportes sobre Comunidades con el paquete Tableros y Perspectivas.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter](#)

Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce

Salesforce ofrece gran variedad de funciones de preguntas y respuestas que puede implementar en su organización y comunidades de Salesforce. Ya que algunas de estas funciones utilizan terminología similar, dedique un momento a revisar las diferencias entre ellas.

Salesforce ha publicado tres funciones que permiten a los usuarios publicar preguntas y respuestas en una configuración de foro público. Aunque estas funciones comparten un propósito común, representan una evolución de las funciones de preguntas y respuestas de Salesforce.

Función de preguntas y respuestas	Descripción	Estructura	Cómo acceden los usuarios	EDICIONES
Versión 1: Respuestas	Respuestas, lanzada en Winter '11, fue la primera función de P&R de Salesforce para comunidades. A partir de Summer '13, Respuestas no está disponible para nuevas organizaciones.	Respuestas está construida sobre el objeto estándar Pregunta.	Los usuarios internos acceden a la función Respuestas a través de la ficha Respuestas en Salesforce.	Disponible en: Salesforce Classic
Versión 2: Respuestas de Chatter	Respuestas de Chatter, publicada en Spring '12, estaba destinada a clientes que encontraron útil la experiencia de usuario de Respuestas pero que deseaban funciones adicionales. Respuestas de Chatter permite a las compañías mantener un sitio de autoservicio inmediato donde los usuarios pueden ayudar a solucionar las preguntas de otros usuarios, y proporciona una vista de noticias en tiempo real de las preguntas de los usuarios. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones.	Respuestas de Chatter está construida sobre el objeto estándar Pregunta.	Los usuarios internos acceden a Respuestas de Chatter a través de la ficha P&R , y los moderadores pueden ver una lista de preguntas en la ficha Preguntas .	Respuestas y Respuestas de Chatter están disponibles en: Enterprise Edition , Performance Edition , Unlimited Edition y Developer Edition Preguntas de Chatter está disponible en: Group Edition , Professional Edition , Enterprise Edition , Performance , Unlimited Edition y Developer Edition

Función de preguntas y respuestas	Descripción	Estructura	Cómo acceden los usuarios
Versión 3: Preguntas de Chatter	<p>Preguntas de Chatter, publicada en Winter '15, representa los desarrollos más avanzados en las funciones de preguntas y respuestas de Salesforce. Ya que aprovecha las funciones incorporadas de Chatter, resulta ideal para clientes que desean que su función de preguntas y respuestas esté integrada estrechamente en Chatter.</p> <p>Preguntas de Chatter está disponible en organizaciones de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.</p>	<p>Preguntas de Chatter está construida sobre el modelo de datos de Chatter, y utiliza los objetos Publicación en noticias en tiempo real y Comentario de noticias en tiempo real.</p>	<p>Los usuarios internos acceden a Preguntas de Chatter dentro de Chatter. Utilizan la acción Pregunta en el publicador de Chatter para publicar una pregunta, y todas las preguntas están visibles en las noticias en tiempo real de Chatter.</p>

CONSUTE TAMBIÉN

[Preguntas de Chatter](#)

Descripción general de Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Pregunta en caso está disponible en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

Cuando un cliente utiliza la acción Pregunta en Chatter para formular una pregunta, aparecen preguntas similares y artículos de Knowledge debajo del publicador de Chatter. Si las preguntas y artículos similares no solucionan el problema, el cliente publica la pregunta.

Si no se resuelve una pregunta, puede distribuir la pregunta en un caso. Los usuarios con el permiso de usuario "Moderar Chatter" o "Moderar noticias en tiempo real de comunidades" pueden crear casos a partir de preguntas directamente en las noticias en tiempo real, o bien configurar procesos, que son similares a reglas de flujo de trabajo en Lightning Process Builder para crear automáticamente casos a partir de preguntas que cumplen criterios específicos. Los casos a partir de preguntas se añaden a una cola para que los agentes de asistencia puedan reclamarlos.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

CXee (Customer) asked a question.
9m ago
Can I use my forty-degree sleeping bag to camp in winter?
I've been told I should purchase a zero-degree bag, but I'd rather just bring layers and not spend the money.
MOUNTAIN... CAMPING DEGREE BAG ROCKIES
Like

Cuando la pregunta de un cliente se convierte en un caso, el cliente recibe un mensaje de email con el número de caso y un vínculo al caso. El cliente puede ver el caso a través de un vínculo en la pregunta que solo él puede ver, mientras que los moderadores ven una nota sobre la pregunta que indica que se creó un caso.

- Nota:** La persona que formuló la pregunta debe tener acceso a los casos para que pueda verlo.

Indicador de moderador

CXee (Customer) asked a question.
13m ago
Can I use my forty-degree sleeping bag to camp in the Rockies in winter?
I've been told I should purchase a zero-degree bag, but I'd rather just bring layers and not spend the money.
This question was escalated to a case. ←

Indicador de cliente

CXee (Customer) asked a question.
13m ago
Can I use my forty-degree sleeping bag to camp in the Rockies in winter?
I've been told I should purchase a zero-degree bag, but I'd rather just bring layers and not spend the money.
View the Related Case ←

- Nota:** En las preguntas distribuidas en Salesforce (a diferencia de las comunidades), la notificación es visible para todos los usuarios, no solo los moderadores.

Cuando los agentes encuentran una solución, pueden responder a las preguntas directamente desde la consola, y el cliente ve la respuesta del agente en la pregunta o en la vista Mis casos. Los agentes eligen si la respuesta es visible para la comunidad o únicamente para el cliente que formuló la pregunta.

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

The screenshot shows a Chatter feed. A user named CXee (Customer) asked a question 21m ago: "Can I use my forty-degree sleeping bag to camp in the Rockies in winter?". They mentioned being told to purchase a zero-degree bag but preferring to bring layers. A note indicates the question was escalated to a case. Below the question are four topic tags: MOUNTAINEER..., CAMPING, DEGREE BAG, and ROCKIES. CXee has 1 person who likes this post. Another user, NTO Admin, responded just now: "Hi there - we recommend purchasing a zero-degree bag for your trip. There are plenty of affordable options available, and night temperatures in that region will drop below forty degrees. Be safe, and happy camping!". This response includes a 'Like' button and a 'Select as Best' link. At the bottom, there is a text input field 'Write an answer...' and a 'POST' button.

Para empezar a trabajar, consulte [Configurar Pregunta en caso](#).

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter](#)

[Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter](#)

Configurar Pregunta en caso

Agregue Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas sin resolver en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Los moderadores pueden crear casos a partir de preguntas directamente en las noticias en tiempo real, o bien configurar procesos, que son similares a reglas de flujo de trabajo en Lightning Process Builder para crear automáticamente casos a partir de preguntas que cumplen criterios específicos. Los casos a partir de preguntas se añaden a una cola para que los agentes de asistencia puedan reclamarlos.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

The screenshot shows a Chatter feed with a question from CXee (Customer) asking about using a forty-degree sleeping bag in the Rockies. A context menu is open over the question, listing options: Escalate to Case, Bookmark, Edit Topics, Flag as Inappropriate, and Delete. Below the question are four topic tags: MOUNTAINEER..., CAMPING, DEGREE BAG, and ROCKIES. There is also a 'Like' button.

Colaborar con todos los usuarios

Compartir actualizaciones con personas (Chatter)

Pregunta en caso solo está disponible en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar Pregunta en caso](#)

Activar Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Para activar Pregunta en caso en todas las comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada, seleccione **Activar Pregunta en caso en comunidades**.
3. Para activar Pregunta en caso en su organización de Salesforce, seleccione **Activar Pregunta en caso en Salesforce**.
4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Asegúrese de que el formato de página de caso tiene una base de noticias en tiempo real. El formato de página de caso con base de noticias en tiempo real permite a agentes y moderadores utilizar la acción Comunidad para responder a preguntas distribuidas. Si su organización se creó antes de Spring '14, es posible que el formato de página de caso no tenga una base de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Pregunta en caso:

- “Personalizar aplicación”

Agregar el campo **Pregunta desde Chatter** a la vista Detalle de caso

Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo **Pregunta desde Chatter** en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

En primer lugar, utilice seguridad a nivel de campos para especificar qué usuarios pueden ver el campo **Pregunta desde Chatter** en las páginas de detalles de casos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Pregunta desde Chatter**.
3. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Seleccione **Visible** para cualquier perfil que desee que pueda utilizar Pregunta en caso.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de hacer que el campo sea visible para los usuarios, puede seleccionar agregarlo a la vista Detalles de caso.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página que desee personalizar.
3. Arrastre el campo **Pregunta desde Chatter** desde la sección Campos de la paleta del editor de formatos de página a la sección Información de caso de la página.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Asignación de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el formato de página que ha personalizado. Además, asigne los usuarios internos que necesitan acceder al campo **Pregunta desde Chatter** en casos al formato de página.

CONSULTE TAMBÍEN

[Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real](#)

Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Ofrece a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.

1. Desde Configuración, ingrese *Elemento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de elemento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Formato de elemento de noticias en tiempo real.
3. Arrastre la acción Distribuir a caso desde la categoría Acciones rápidas de la paleta en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic .
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”
- Y
- “Personalizar aplicación”

Para personalizar los formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

5. Haga clic en **Asignaciones de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el Formato de elemento de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso](#)

Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Preguntar en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

En primer lugar, compruebe qué tipo de registro está asignado a los perfiles que necesitan acceso a la acción Distribuir a caso.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre de un perfil.
3. En la sección Configuración de tipo de registro, cree una nota de los tipos de registro de caso que utiliza el perfil.
4. En la sección Permisos, asegúrese de que el perfil de usuario tiene el permiso **Moderar Chatter** o **Moderar noticias en tiempo real de comunidades** activado.

A continuación, compruebe qué tipo de registro utiliza la acción Distribuir a caso y cámbielo si es necesario.

1. Desde Configuración, ingrese *Acciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Confirme que el campo **Tipo de registro** muestra el tipo de registro que está asignado a los perfiles que necesitan acceder a esta acción. En caso contrario, seleccione el tipo de registro apropiado en la lista desplegable.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar el formato de acción Distribuir a caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tipos de registro:

- “Personalizar aplicación”

Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

1. Desde Configuración, ingrese **Acciones** en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Formato** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Arrastre todos los campos que desee a la acción desde la paleta del editor de formato de acciones y cambie su posición si es necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: En las comunidades públicas no es posible buscar un contacto cuando se envía un caso, de modo que recomendamos que elimine el campo **Contacto** del formato Acción de caso.

CONSUTE TAMBÍEN

[Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

Puede asignar preguntas distribuidas a una cola de varias formas. El enfoque básico es escribir un proceso en Lightning Process Builder que asigne automáticamente un caso a una cola especificada si el campo **Tipo** del caso es igual a **Pregunta**. También puede construir el proceso para acomodar colas múltiples. Por ejemplo, haga que su proceso asigne casos con un tema determinado a una cola diferente.

La forma en que utilice las colas en preguntas distribuidas dependerá de sus usuarios, sus objetivos y otros detalles. Encuentre un enfoque que se ajuste perfectamente a sus necesidades de negocio.

Para conocer el método de creación de una cola, consulte Crear colas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance, Unlimited Edition y Developer Edition**

CONSUTE TAMBÍEN

[Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter](#)

Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficiente configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

-  **Importante:** Estos pasos se aplican solo a organizaciones y comunidades que utilizan Preguntas de Chatter. ¿No está seguro de que es usted? Consulte [Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce](#) en la página 120.

Puede utilizar Pregunta en caso en procesos de diversas formas. Por ejemplo, considere configurar procesos que:

- Crean un caso a partir de una pregunta si ha transcurrido una semana, la pregunta ha recibido más de 10 Me gusta y no se ha seleccionado una mejor respuesta.
- Cree un caso a partir de una pregunta inmediatamente si la pregunta contiene la palabra "competidor".

Los procesos relacionados con Pregunta en caso actúan sobre el objeto Elemento de noticias en tiempo real. El proceso incluye un flujo que evalúa si las publicaciones de preguntas cumplen sus criterios de distribución. Puede crear variables de flujo en base a varios campos de Elemento de noticias en tiempo real, incluyendo:

- `BestCommentId`: El Id. del comentario que se seleccionó como la mejor respuesta. Si no se ha seleccionado ningún comentario como mejor respuesta, este campo es nulo.
- `CommentCount`: El número de comentarios sobre una pregunta.
- `LikeCount`: El número de Me gusta en una pregunta.

 **Sugerencia:**

- Todos los tipos de datos de las variables de flujo deben coincidir con el tipo de datos del campo de elemento de noticias en tiempo real. `CommentCount` y `LikeCount` son campos numéricos, mientras que `BestCommentId` es un campo de texto.
- La creación de un elemento de noticias en tiempo real puede desencadenar un proceso, pero no así las actualizaciones en los elementos de noticias en tiempo real (como Me gusta y comentarios). Dependiendo de su proceso, es posible que tenga que especificar la cantidad de tiempo que debe transcurrir antes de que se ejecute un flujo relacionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance, Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Lightning Process Builder está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter

Si no se ha resuelto una pregunta en Chatter, los moderadores pueden crear un caso a partir de la pregunta. La función Pregunta en caso debe estar activada en su organización o comunidad.

1. Navegue hasta la pregunta en las noticias en tiempo real.
2. Seleccione **Distribuir a caso** en el menú desplegable de acciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un caso a partir de una pregunta en Salesforce:

- “Moderar Chatter” O BIEN “Modificar todos los datos”

Y

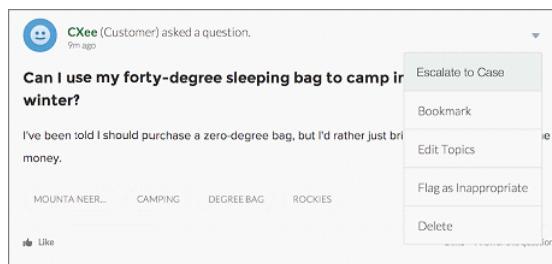
“Crear” en casos

Para crear un caso a partir de una pregunta en una comunidad:

- “Moderar Chatter” O BIEN “Modificar todos los datos” O BIEN “Moderar noticias en tiempo real de comunidades”

Y

“Crear” en casos



Aparecerá una ventana que está prerellenada con el asunto, el contacto y la descripción del caso. A no ser que Pregunta en caso tenga una cola asociada con ella, el caso se asignará a usted automáticamente.

3. Modifique los detalles del caso si es necesario.
4. Cree el caso.

Colaborar con todos los usuarios

Crear, compartir y organizar archivos

Después de que se cree un caso a partir de una pregunta de Chatter, el cliente recibe un mensaje de email que le notifica que se a creado un caso a partir de su pregunta. El mensaje de email proporciona el número del caso y un vínculo al caso.

Los agentes pueden publicar una respuesta a la pregunta directamente desde las noticias en tiempo real del caso utilizando la acción Comunidad en el publicador. Los agentes seleccionan las personas que pueden ver la respuesta seleccionando "Solo cliente" o "Todos". También pueden navegar hasta la pregunta original desde la página de detalle del caso haciendo clic en el vínculo en el campo **Pregunta desde Chatter**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Pregunta en caso](#)

[Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter](#)

Crear, compartir y organizar archivos

Publique archivos en noticias en tiempo real y registros, comparta archivos con clientes en la nube de Salesforce y sincronice archivos entre su unidad local y Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos](#)

Explore las diferencias entre las diversas maneras de gestionar sus archivos y contenido.

[Salesforce Files](#)

Organice y acceda a sus archivos desde la ficha Archivos.

[Archivos externos con Files Connect](#)

Examine, busque y comparta archivos que están almacenados en otro lugar directamente desde Salesforce.

[Bibliotecas de documentos](#)

Almacene archivos sin adjuntarlos a registros.

[Salesforce CRM Content](#)

Organice, comparta, busque y gestione todos los tipos de archivos dentro de su organización.

[Google Apps](#)

Integre aplicaciones de Google como Google Docs y Gmail con Salesforce.

Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos

Explore las diferencias entre las diversas maneras de gestionar sus archivos y contenido.

	Inicio de Archivos	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Ficha Documentos	Archivos adjuntos
Objetivo	Cargar, almacenar, buscar, seguir, compartir, sincronizar y colaborar en	Publicar y compartir archivos oficiales de la compañía con colegas de trabajo y	Crear y gestionar contenido, conocido como artículos, en una base de datos de	Almacenar recursos Web, como logotipos, archivos DOT y otros materiales de Visualforce en	Adjuntar archivos a los registros de la lista relacionada Archivos adjuntos de las páginas de detalles seleccionadas.

	Inicio de Archivos	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Ficha Documentos	Archivos adjuntos
	archivos de Salesforce en la Nube.	enviarlos a los clientes.	conocimientos. Los usuarios internos y los clientes (de su Portal de clientes, portal de socios, portal de Service Cloud, o Force.com Sites) pueden encontrar y ver fácilmente los artículos que necesitan.	carpetas sin necesidad de adjuntarlos a los registros.	
Usos comunes	Cargar un archivo y guardarlo ahí de forma privada hasta que desee compartirlo. Compartir el archivo con colegas de trabajo y grupos para colaborar y obtener opiniones. Adjuntar archivos a las publicaciones de una noticia en tiempo real de Chatter en la ficha Inicio, la ficha Chatter, un perfil, un registro o un grupo. Los usuarios con acceso a Salesforce Files Sync pueden acceder, sincronizar y compartir archivos en su carpeta Salesforce Files Sync.	Crear, duplicar o modificar una presentación de ventas y guardarla de modo que sólo usted pueda verla y trabajar en ella. Cuando esté listo, publique la presentación para que otros usuarios de su compañía tengan acceso a ella. Crear un paquete de contenidos y enviarlo a los clientes.	Escribir, modificar, publicar y archivar artículos utilizando la ficha Gestión de artículos o buscar y ver los artículos publicados mediante la ficha Artículos. Los clientes y socios pueden acceder a los artículos si Salesforce Knowledge está activado en su Portal de clientes, portal de socios o portal de Service Cloud, o Force.com Sites. Crear una base de datos de conocimientos pública para que los visitantes de un sitio Web puedan ver los artículos.	Agregue un logotipo personalizado a solicitudes de reuniones cargando su logotipo a la ficha Documentos.	Agregar un archivo a un registro específico, como un evento, una campaña de marketing, un contacto o un caso, adjuntándolo en la lista relacionada Archivos adjuntos.
Tipos de archivos admitidos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Tamaño máximo de archivo	2 GB	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 GB ● 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga 	5 MB para archivos adjuntos	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 MB ● 20 KB para un logotipo de aplicación personalizada 	<ul style="list-style-type: none"> ● 25 MB para archivos adjuntos ● 2 GB para archivos adjuntos

Inicio de Archivos	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Ficha Documentos	Archivos adjuntos
	<p>en API de REST de Chatter</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST ● 38 MB mediante carga en API de SOAP ● 10 MB mediante carga a través de la API masiva ● 10 MB de Google Docs ● 10 MB mediante carga en Visualforce 			de noticias en tiempo real

CONSULTE TAMBÍEN

[Descripción general de los archivos](#)

[Descripción general de Salesforce CRM Content](#)

[Página de inicio de documentos](#)

Salesforce Files

Organice y acceda a sus archivos desde la ficha Archivos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de los archivos](#)

Utilice la ficha **Archivos** para trabajar con archivos en Salesforce.

[Inicio de Archivos](#)

Almacene archivos de forma privada, comparta archivos con otros y visualice archivos que otros compartieron con usted.

[Buscar archivos](#)

Utilice el campo de búsqueda específico de archivos en la página de inicio de **Archivos** en Salesforce para encontrar solo lo que está buscando.

[Filtrar su lista de archivos](#)

Utilice los filtros en la página **Archivos** para un acceso rápido a sus archivos en Salesforce.

[Cargar y compartir archivos](#)

Cargue archivos en Salesforce y compártalos con otros.

Actualizaciones de archivo en las noticias en tiempo real

Siga un archivo para ver actualizaciones de archivo en sus noticias en tiempo real, ver el historial de versión de un archivo y obtener recomendaciones de archivo.

Detalles y vistas previas de archivos

Visualice y modifique detalles de archivo y cree reportes sobre archivos.

Salesforce Files Sync

Visualice y modifique detalles de archivo y cree reportes sobre archivos.

Descripción general de los archivos

Utilice la ficha **Archivos** para trabajar con archivos en Salesforce.

Trabajar con archivos en Salesforce significa:

- Colaborar con colegas publicando archivos en noticias en tiempo real y directamente en registros como Cuentas, Casos, Prospectos y mucho más.
- Compartir archivos con clientes en la Nube segura de Salesforce.
- Sincronizar archivos entre su unidad local y Salesforce.
- Obtener información acerca de cómo trabajan los usuarios con archivos ejecutando reportes de archivo personalizados y estándar.

La ficha **Archivos** proporciona un potente conjunto de herramientas para gestionar y trabajar con sus archivos.

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**

Actions	Name	Owner	Sync	Last Modified
	Photo Apr 02, 15 44 35	Upton, Amanda		2:49 PM
	Summer15_release_notes	Upton, Amanda		Mar 25
	cities	Upton, Amanda		Mar 27
	15 31 19	Upton, Amanda		Apr 3

- Filtre su lista de archivos (1) de modo que solo muestre los archivos que desea ver. Haga clic en los nombres de filtro para cambiar el ámbito de su lista de archivos.

- Seleccione o arrastre uno o más archivos para cargar (2) en Salesforce. Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de video.
- Utilice la herramienta de búsqueda específica de archivos (3) para buscar los archivos que necesita. Filtrar su lista de archivos también filtra su búsqueda. Busque todos los archivos a los que tiene acceso desde el filtro Reciente.
- Realice vistas previas, siga, descargue, comparta y sincronice archivos directamente desde la lista de archivos (4). Haga clic en el nombre de un archivo para abrir la página de detalles del archivo. En la página de detalles del archivo, puede ejecutar reportes acerca del archivo, ver quién está siguiendo el archivo, modificar detalles acerca del archivo y mucho más.
- Descargue Salesforce Files Sync (5) para sincronizar archivos entre su equipo y Salesforce.
- Acceda a archivos en sus bibliotecas desde la sección **Archivos en mis bibliotecas** en el panel de navegación izquierdo.
- Si Files Connect está activado para su organización, el panel de navegación izquierdo muestra una sección **Archivos externos**.

Los archivos se agregan automáticamente a la lista de archivos cuando:

- Carga un archivo.
- Puede adjuntar un archivo a un registro.
- Cualquier usuario adjunta un archivo a una noticia en tiempo real o comentario de Chatter.
- Sincronice un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Otra persona comparte un archivo de forma privada con usted mediante el cuadro de diálogo Colaboración.
- Carga un archivo en una biblioteca de Salesforce CRM Content.
- Alguien más carga un archivo en una biblioteca de la que usted es miembro.
- Usted o cualquier usuario crea un paquete de contenido o carga un vínculo Web en Salesforce CRM Content. Sólo verá archivos de los paquetes de contenido y vínculos Web a los que tenga acceso.

 **Nota:** En Internet Explorer 11, la opción **Vista previa** redirige a la página de detalles de archivo.

Si trabaja con archivos en Salesforce, recuerde estos límites de archivo:

Función	Límite
Tamaño de archivo	<ul style="list-style-type: none"> 2 GB si se carga a través de la interfaz Web 2 GB si se carga a través del cliente de escritorio de Salesforce Files Sync (o 500 MB al utilizar proxy) 100 MB si se carga desde un dispositivo móvil
Número máximo de versiones por archivo	2.048 versiones
Número máximo de archivos y carpetas sincronizados	Los usuarios pueden sincronizar hasta 10.000 archivos.
Número máximo de usuarios que pueden sincronizar el mismo archivo de forma simultánea	1.000 usuarios

 **Nota:**

- Para obtener información acerca de las diferentes soluciones y herramientas de archivo en Salesforce, consulte [Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos](#).
- Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte [¿Quién puede ver mi archivo?](#).

- La función de sincronización de archivos, como el filtro Sincronizado, solo está disponible si Salesforce Files Sync está configurado para usted y su organización.
- Los archivos conectados a Salesforce desde repositorios como Microsoft® SharePoint® solo están disponibles si Salesforce Files Connect está activado para usted y su organización.
- Las noticias en tiempo real de Chatter, los grupos y la capacidad de seguir archivos solo están disponibles para organizaciones que tienen Chatter activado.
- Si su organización utiliza la implementación basada en perfiles de Chatter, los usuarios deben tener los permisos de Chatter activados para Files para ser disponibles.

CONSULTE TAMBÉN

[Ver detalles de archivo](#)

[¿Quién puede ver mi archivo?](#)

[Cambiar el acceso de archivos](#)

[Sincronización de archivos y carpetas](#)

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

[Adjuntar un archivo a una publicación o un comentario](#)

[Seguir un archivo](#)

Inicio de Archivos

Almacene archivos de forma privada, comparta archivos con otros y visualice archivos que otros compartieron con usted.

Desde la página de inicio de **Archivos**, podrá:

- Ver todos los archivos que posee o acceder y filtrar su lista de archivos.
- [Buscar archivos](#) usando filtros e ingresando términos en el cuadro de búsqueda Archivos, o en el cuadro de búsqueda de la parte superior de la página.
- Cargar archivos privados o cargar y compartir archivos con [personas o grupos](#) o mediante un vínculo de archivo.
- Ver una presentación preliminar de un archivo sin descargarlo.
- [Seguir y recibir actualizaciones sobre un archivo](#) en las noticias en tiempo real de Chatter. Hacer clic en  junto al archivo del que realiza el seguimiento para dejar de recibir actualizaciones del archivo. (Requiere Chatter.)
- Hacer clic en  para descargar, cargar una nueva versión, compartir con personas o grupos o mediante un vínculo y ver la configuración de colaboración.
- Si cuenta con el permiso “Sincronizar archivos”, [acceda a los archivos sincronizados](#) en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Si Files Connect está activada en su organización, [explore, busque y comparta archivos](#) almacenados en una fuente de datos externa directamente desde Salesforce
- Hacer clic en el nombre de un archivo para ver la [página de detalles del archivo](#).

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**

- Haga clic en el nombre del propietario de un archivo para ver su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

[Filtrar su lista de archivos](#)

[¿Quién puede ver mi archivo?](#)

Buscar archivos

Utilice el campo de búsqueda específico de archivos en la página de inicio de **Archivos** en Salesforce para encontrar solo lo que está buscando.

La página de inicio de **Archivos** indica los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo archivos publicados en noticias en tiempo real. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada. Puede ver y buscar un grupo determinado de archivos haciendo clic en un filtro específico de la barra lateral. Los resultados de búsqueda se filtran basándose en los términos que ha ingresado.

 **Nota:** Los usuarios que disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan los filtros **Todos los archivos**, **MIS ARCHIVOS** o **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**. Los usuarios que no disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan el filtro **Sincronizado**.

- Todos los archivos:** Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo:

- Los archivos que han compartido contigo
- Los archivos que sigue
- Archivos en sus grupos de Chatter
- Archivos en sus bibliotecas
- Los archivos adjuntos por otras personas a noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los archivos adjuntos a todos los grupos públicos y grupos privados de los que es miembro. No tiene acceso a los archivos adjuntos a grupos privados de los que no es miembro.

Este filtro solo está disponible en Salesforce Classic.

- Reciente:** los archivos más recientes que ha visualizado.

- MIS ARCHIVOS:** todos los archivos que posee, los que han compartido con usted y los que sigue.

- De mi propiedad:** los archivos que tiene:

- Se cargan en la página Inicio o Archivos. Estos archivos son privados y no se pueden compartir con nadie, pero puede visualizarlos, compartirlos y adjuntarlos a las noticias en tiempo real de Chatter.
- Están vinculados a noticias en tiempo real de Chatter desde su equipo.
- Se sincronizan utilizando su carpeta Salesforce Files Sync.
- Ha cargado en las bibliotecas de Salesforce CRM Content de las que es miembro y en su biblioteca privada.

- Compartido conmigo:** todos los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil.

- Siguiendo:** todos los archivos que está siguiendo. (*Requiere Chatter*)

- ARCHIVOS EN MIS GRUPOS:** todos los archivos que usted y otras personas han compartido con los grupos de los que es miembro. Se enumeran los cinco últimos grupos que ha visitado.

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**

- **ARCHIVOS EN MIS BIBLIOTECAS:** todos los archivos que usted y otras personas han cargado a bibliotecas de las que es miembro y todos los archivos que ha cargado en su biblioteca privada. Se muestran las cinco primeras bibliotecas de las que es miembro, incluyendo su biblioteca privada. Si es miembro de más de cinco bibliotecas, haga clic en **Más** para ver una lista completa.
- **Sincronizados:** Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos".
- **ARCHIVOS EXTERNOS:** Todos los archivos a lo que tiene acceso en fuentes de datos externas de Files Connect. La búsqueda está restringida a la fuente de datos externa seleccionada.

En Salesforce Classic, para buscar archivos utilizando la búsqueda de Archivos:

1. Opcionalmente, haga clic en un filtro de la barra lateral para restringir su búsqueda a un conjunto determinado de archivos.
2. Ingrese sus términos de búsqueda en el campo Buscar en la ficha **Archivos**. Puede realizar una búsqueda por nombre de archivo, descripción, propietario, tipo o dentro del texto del archivo.
3. Haga clic en **Buscar** para ver una lista filtrada de todos los archivos relevantes basándose en sus términos de búsqueda. O haga clic en  para borrar sus términos de búsqueda.

En Salesforce Classic y Lightning Experience puede buscar archivos desde el campo de búsqueda del encabezado. Utilice la [búsqueda de noticias en tiempo real](#) para buscar archivos publicados en una noticia en tiempo real de Chatter específica, como en un perfil, un registro o un grupo.

-  **Nota:** La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve coincidencias de nombres de archivos o vínculos compartidos en publicaciones, pero no en comentarios.

La lista Archivos no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.

La búsqueda admite varios tipos de archivo y tiene límites de tamaño de archivo. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre, la descripción, el tipo y el propietario del archivo.

Tipo de archivo	Extensiones de archivo	Tamaño máximo de archivo para la búsqueda
HTML	.htm, .html, .xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt, .pptx, .pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
Texto	.c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt	5 MB
Word	.doc, .docx, .docm	25 MB
XLS	.xls, .xlsx, .xlsm	5 MB
XML	.xml	5 MB

CONSULTE TAMBÍEN

[Seguir un archivo](#)

[Filtrar su lista de archivos](#)

Filtrar su lista de archivos

Utilice los filtros en la página **Archivos** para un acceso rápido a sus archivos en Salesforce.

La página Archivos enumera todos los archivos a los que tiene acceso. Los filtros muestran sus diferentes grupos de dichos archivos, permitiéndole buscar lo que desea rápidamente.

Nombre de filtro	Descripción
Todos los archivos	Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso.
Reciente	Los archivos que ha visualizado más recientemente.
De mi propiedad	Únicamente los archivos que posee.
Compartido conmigo	Únicamente los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil.
Sigiendo	Únicamente los archivos que sigue en Chatter. Este filtro está disponible únicamente en organizaciones que utilizan Chatter.
Sincronizada	Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos".
Bibliotecas	Los archivos que alguien ha cargado a bibliotecas de las que es miembro, así como todos los archivos que carga en su biblioteca privada, agrupados por nombre de biblioteca.

CONSUTE TAMBIÉN

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Cargar y compartir archivos

Cargue archivos en Salesforce y compártalos con otros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de cargar y compartir archivos](#)

Cargue y comparta archivos desde la página de inicio de Archivos, en noticias en tiempo real, así como en oportunidades u otros registros.

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

Sustituya una antigua versión de un archivo cargando una versión.

[Límites de tamaño de archivo en Salesforce](#)

Límites de tamaño de archivo máximo para archivos en Salesforce.

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**

[Navegadores que admiten cargar varios archivos](#)[¿Quién puede ver mi archivo?](#)

Sus archivos en Salesforce pueden ser privados para usted, compartidos de forma privada o visibles para toda su compañía. Aprenda cómo identificar la configuración de colaboración de un archivo y cómo puede cambiarla.

[Cambiar el acceso de archivos](#)

Decida quién puede ver y modificar los archivos que posee.

[Hacer que un archivo sea privado](#)

Puede restringir el acceso a archivos compartidos que posee haciéndolos privados.

[Compartir archivos con grupos](#)

Comparta archivos en Chatter con grupos públicos o privados de modo que los miembros de los grupos puedan ver y descargar los archivos desde sus noticias en tiempo real.

[Compartir archivos con personas en Salesforce Classic](#)

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparte el archivo.

[Compartir archivos con bibliotecas](#)

Comparta archivos con bibliotecas para aprovechar las funciones de establecimiento de permisos de bibliotecas de contenido utilizando también las funciones de Salesforce Files.

[Evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo](#)

Puede evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo de su propiedad. Esto no afecta a colaboraciones existentes.

[Compartir archivos con personas en Lightning Experience](#)

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparte el archivo.

[Compartir archivos mediante un vínculo](#)

Descripción general de cargar y compartir archivos

Cargue y comparta archivos desde la página de inicio de Archivos, en noticias en tiempo real, así como en oportunidades u otros registros.

Cargue y comparta archivos desde:

- Inicio de **Archivos**
- Cualquier campo de comentario o publicación de noticias en tiempo real de Chatter
- La tarjeta o lista **Archivos** en grupos, perfiles de usuario, oportunidades y otros registros

Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de video. Los archivos de hasta 2 GB pueden cargarse de forma predeterminada. Sin embargo, su organización determina el tamaño de archivo máximo.

Inicio de Archivos

Cuando carga archivos, se agregan al filtro **De mi propiedad** en la página de inicio de **Archivos**, con usted como el propietario. Los archivos que carga en la página de inicio de **Archivos** se cargan automáticamente como privados.

También puede agregar archivos en Salesforce:

- [Adjuntar un archivo a una noticia en tiempo real de 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**

- Cargando archivos en bibliotecas privadas y compartidas de Salesforce CRM Content.
- Sincronización de un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Crear paquetes de contenido o cargar vínculos Web en Salesforce CRM Content.

La lista Archivos no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.

 **Nota:** Los archivos sin una extensión de archivo o con una sin reconocer muestran "desconocido" en la columna Tipo.

Archivos privados

Un archivo privado es privado, no se comparte con otras personas y su propietario será usted. Únicamente los propietarios de archivos y usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden ver archivos privados. Los archivos privados muestran un icono de candado  en la lista Archivos y en la página de detalle del archivo. Puede buscar sus archivos privados en Chatter y en la lista Archivos.

Intercambio de archivos privados

Puede compartir archivos privados desde la página de detalles del archivo o adjuntándolos a una noticia en tiempo real de Chatter, un perfil, un registro o un grupo. También puede compartir un archivo a través de un vínculo. Cuando comparte un archivo privado, deja de ser privado. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte [¿Quién puede ver mi archivo?](#).

CONSUTE TAMBIÉN

[Límites de tamaño de archivo en Salesforce](#)

[Evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo](#)

Cargar una nueva versión de un archivo

Sustituya una antigua versión de un archivo cargando una versión.

Al cargar una nueva versión se sustituirán todas las versiones anteriores pero las [versiones posteriores](#) estarán todavía disponibles haciendo clic en **Mostrar todas las versiones** en la página de detalles del archivo. Si su archivo original se cargó a través de una publicación de noticias en tiempo real, utilice **Cargar nueva versión** para sustituir la versión antigua.

1. Haga clic en **Cargar nueva versión** desde cualquiera de estas ubicaciones:

- La página de detalles de archivo
- La herramienta de vista previa de archivos
- La página **Archivos**, a través de la flecha de acciones para el archivo
- En un archivo en una noticia en tiempo real, a través de la flecha **Más acciones** (disponible solo en Salesforce Classic)

2. Haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione un archivo de su equipo.

En este punto tiene la opción de ingresar una nota acerca de lo que cambió en el campo **¿Qué ha cambiado?**. Esta información se muestra en la lista [Historial de versión](#).

3. Haga clic en **Cargar nueva versión** (Salesforce Classic) o **Iniciar carga** (Lightning Experience).

La página de detalles del archivo y las publicaciones anteriores muestran la versión actualizada.

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**

**Nota:**

- Sólo los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” pueden cargar nuevas versiones. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte [¿Quién puede ver mi archivo?](#).
- El propietario del archivo no cambia cuando un colaborador carga una nueva versión.
- Si el archivo es de Salesforce CRM Content, no podrá cargar una nueva versión de la página de detalles del archivo. Puede hacer clic en **Ir a la página de detalles de contenido** y cargar la nueva versión allí. (Disponible solo en Salesforce Classic.)

CONSULTE TAMBIÉN[Ver el historial de versión de los archivos](#)[Seguir un archivo](#)**Límites de tamaño de archivo en Salesforce**

Límites de tamaño de archivo máximo para archivos en Salesforce.

Función	Detalles
Lista relacionada de archivos adjuntos	<ul style="list-style-type: none"> • 25 MB para archivos adjuntos • 2 GB para archivos adjuntos de noticias en tiempo real
Ficha Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • 5 MB • 20 KB para un logotipo de aplicación personalizada
Salesforce CRM Content	<ul style="list-style-type: none"> • 2 GB • 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter • 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST • 38 MB mediante carga en API de SOAP • 10 MB mediante carga a través de la API masiva • 10 MB de Google Docs • 10 MB mediante carga en Visualforce
Archivos de Salesforce	2 GB
Salesforce Knowledge	5 MB para archivos adjuntos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El tamaño máximo para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada.

El límite de tamaño para varios archivos adjuntados al mismo mensaje de email son 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de cargar y compartir archivos](#)

Navegadores que admiten cargar varios archivos

Estos navegadores le permiten [cargar varios archivos](#) en la página 139 de la ficha **Archivos**, la lista **Archivos compartidos** con en un grupo o la lista **Archivos que posee** de un perfil. Si su navegador no admite cargar varios archivos, puede cargar los archivos de uno en uno.

Navegador	Requisitos adicionales
Google® Chrome™	Debe ser la última versión estable
Mozilla® Firefox®	Debe ser la última versión estable
Internet® Explorer® 9	Debe tener instalado Flash 11 o posterior
Apple® Safari® para Mac	Versión 5.1.x

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**

¿Quién puede ver mi archivo?

Sus archivos en Salesforce pueden ser privados para usted, compartidos de forma privada o visibles para toda su compañía. Aprenda cómo identificar la configuración de colaboración de un archivo y cómo puede cambiarla.

Esta tabla describe la configuración de colaboración del archivo que depende del modo en el que se comparte el archivo. La configuración de colaboración y el ícono aparecen en una página de detalles del archivo y en la lista Compartido con de una página de detalles del archivo.

Configuración de colaboración	Definición	¿Cuándo tiene un archivo esta configuración?
 Privado	El archivo es privado. No ha sido compartido con nadie más además del propietario. El propietario del archivo y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden encontrar y ver este archivo. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo.	<p>Un archivo es privado cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se carga en la página de inicio de Archivos • Lo publica en su biblioteca privada • Sincronice un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync. • Deja de compartirlo con todo el mundo (Hacer privado) • Elimina publicaciones que incluyen el archivo y el archivo no está compartido con nadie más

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**

Configuración de colaboración	Definición	¿Cuándo tiene un archivo esta configuración?
 Compartido de forma privada	El archivo solo se ha compartido con personas o grupos concretos. No está disponible para todos los usuarios de su compañía. Sólo el propietario del archivo, los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" y usuarios específicos que visualicen el archivo pueden buscar y ver este archivo.	Un archivo se ha compartido de manera privada cuando: <ul style="list-style-type: none"> • Sólo se ha compartido con personas específicas o un grupo privado • Se ha publicado en un grupo privado • Se ha compartido mediante un vínculo • Se ha publicado en una noticia en tiempo real de un registro • Se ha publicado en una biblioteca compartida
 Toda la compañía	Todos los usuarios de su compañía pueden buscar y visualizar este archivo.	Un archivo se comparte con su compañía cuando se publica en una noticia en tiempo real que todos los usuarios pueden ver, un perfil, un registro o un grupo público.

Esta tabla describe qué acciones puede realizar en un archivo dependiendo de sus permisos de archivo.

Acción	Propietario de archivo	Colaborador de archivos	Visor de archivos
Ver y realizar vista previa	Sí	Sí	Sí
Descargar	Sí	Sí	Sí
Compartir	Sí	Sí	Sí
Adjuntar un archivo a una publicación	Sí	Sí	Sí
Sincronizar un archivo	Sí	Sí	Sí
Cargar nueva versión	Sí	Sí	
Modificar detalles	Sí	Sí	
Cambiar permiso	Sí	Sí	
Hacer que un archivo sea privado	Sí		
Restringir acceso	Sí		
Eliminar	Sí		

Nota:

- **Sin acceso** significa que solo las personas en su compañía con quienes se compartió este archivo pueden encontrar y ver el archivo. Si el archivo está compartido con un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden encontrar y ver el archivo.

- Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver, obtener una vista previa, descargar, compartir, adjuntar, hacer privado, restringir el acceso, modificar, cargar nuevas versiones y eliminar los archivos de los que no son propietarios. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo.
- Los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" puede ver y obtener una vista previa de los archivos de los que no son propietarios. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo.
- Los usuarios deben disponer del permiso "Sincronizar archivos" para sincronizar archivos.
- Los grupos (incluyendo sus miembros) y los registros tienen permiso para ver los archivos publicados en sus noticias en tiempo real.
- Los permisos de los archivos compartidos con bibliotecas dependen de la biblioteca.

CONSULTE TAMBIÉN

[Hacer que un archivo sea privado](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

[Evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo](#)

Cambiar el acceso de archivos

Decida quién puede ver y modificar los archivos que posee.

Los propietarios y colaboradores de archivos pueden cambiar los permisos de personas y grupos de archivo de visor a colaborador y viceversa. También pueden cambiar los permisos de archivos compartidos con su compañía a visor, colaborador o sin acceso.

- En la página de detalles de un archivo, haga clic en **Compartir archivo > Configuración de colaboración**.
- Busque a la persona o grupo cuyo acceso desee cambiar. O cambie el acceso para **Cualquier usuario de Chatter en su compañía**.
- Seleccione **Visor, Colaborador o Sin acceso** (para su compañía). O bien, para archivos compartidos con registros (solo Salesforce Classic), cambie a **Establecer por registro**. Este cambio se aplica de inmediato.
 - Los **visores** pueden ver, descargar y compartir archivos.
 - Los **colaboradores** pueden ver, descargar, compartir, cambiar permisos, modificar el archivo y cargar nuevas versiones.
 - Establecer por biblioteca** para un archivo en una biblioteca indica que el acceso al archivo sigue el acceso a la biblioteca. Este parámetro no se puede alternar.
 - Establecer por registro** para un archivo adjunto a un registro indica que el acceso al archivo sigue el acceso al registro. Los usuarios con acceso de lectura/escritura al registro tienen acceso de **Colaborador** al archivo. Los usuarios con acceso de solo lectura al registro tienen acceso de **Visor** al archivo. Este parámetro se puede alternar en Salesforce Classic únicamente.
 - Sin acceso** significa que solo las personas en su compañía con quienes se compartió este archivo pueden encontrar y ver el archivo. Si el archivo está compartido con un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden encontrar y ver el archivo.
- Haga clic en **Cerrar**.



Nota:

- Un archivo se comparte con su compañía cuando se publica en una noticia en tiempo real que todos los usuarios pueden ver, un perfil, un registro o un grupo público. **Cualquier usuario de Chatter en su compañía** disfruta de un

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**

permiso de visor de forma predeterminada. Si cambia el permiso de visor o colaborador a sin acceso, eliminará el uso compartido con la compañía y con grupos públicos.

- Al compartir un archivo con alguien, se le otorga de forma predeterminada el acceso de **Colaborador**. Si comparte un archivo con un grupo, se les otorga a los miembros del grupo de forma predeterminada el acceso de **Visor**. Puede cambiar los accesos predeterminados cuando comparte un archivo por primera vez. Los propietarios y colaboradores de archivos pueden cambiar el acceso de archivo después de haber compartido un archivo.
- Los destinatarios del vínculo de un archivo solo pueden ver y descargar archivos. No pueden ser colaboradores.

CONSULTE TAMBÉN

[¿Quién puede ver mi archivo?](#)

[Hacer que un archivo sea privado](#)

[Evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo](#)

Hacer que un archivo sea privado

Puede restringir el acceso a archivos compartidos que posee haciéndolos privados.

Disponible en: Salesforce Classic

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

Para detener el uso compartido de un archivo de su propiedad o tener el permiso “Modificar todos los datos”, convierta el archivo y el vínculo del archivo en privados ().

1. Desde la página de detalles del archivo, haga clic en  **Compartir archivo > Configuraciones de colaboración** o **Mostrar todo** en la lista Compartido con.
2. En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en **Hacer privado** (o **Restringir acceso** si el archivo se ha originado en una biblioteca de Salesforce CRM Content).
3. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Hacer privado** (o **Restringir acceso**).

Al hacer privado un archivo, se retira de todas las publicaciones a las que está adjunto y se elimina de todos los puntos donde estuviera compartido. Sólo el propietario y las personas con el permiso “Modificar todos los datos” pueden acceder a él. Si el archivo se originó en una biblioteca Salesforce CRM Content, se eliminará de cualquier lugar donde se haya compartido, excepto la biblioteca.

Si se comparte el archivo utilizando una entrega de contenido, la entrega de contenido se vuelve inaccesible pero no se elimina. Si se comparte el archivo utilizando **Compartir mediante vínculo** en Chatter, se elimina el vínculo al archivo.

CONSULTE TAMBÉN

[Visibilidad de publicaciones](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

[Evitar que otros comparten o dejen de compartir un archivo](#)

Compartir archivos con grupos

Comparta archivos en Chatter con grupos públicos o privados de modo que los miembros de los grupos puedan ver y descargar los archivos desde sus noticias en tiempo real.

Comparta un archivo con un grupo privado o sin registrar para que sólo los miembros de ese grupo puedan verlo o compártalo con un grupo público para que los miembros de ese grupo y todos los usuarios de Chatter de su compañía puedan verlo. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

Para compartir un archivo con uno o más grupos de Chatter:

1. Comparta el mensaje desde una de estas ubicaciones:

- En la página de detalles del archivo que desea compartir, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** > **Con grupo**. O bien, haga clic en **Mostrar todo** en la lista Compartido con y, a continuación, haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - Junto al archivo en una noticia en tiempo real, haga clic en **Más acciones** > **Configuración de colaboración de archivo**; a continuación, haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - Junto al archivo de la página Archivos, la lista Archivos que posee o la lista Archivos de grupo, haga clic en la **Compartir con grupos**.
 - Al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Compartir archivo**; a continuación haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir con grupos**.
- 2.** Escriba el nombre del grupo con el que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Repita este paso para compartir con más grupos.
- 3.** Seleccione los niveles de acceso para cada grupo. El acceso de grupo privado se establece de manera predeterminada en **Colaborador**, mientras que el acceso de grupo público se establece en **Visor**.
- 4.** También puede agregar un mensaje a su publicación. Puede @mencionar personas y grupos en su mensaje para notificarles y publicar el archivo en sus noticias en tiempo real.
- 5.** Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. El archivo se publica para cada grupo con el que lo compartió y @mencionó.

Un archivo privado compartido con un grupo privado o sin registrar se convierte en compartido de forma privada y muestra el icono que así lo identifica (). El archivo se publica en las noticias en tiempo real del grupo, y sólo el propietario del archivo y los miembros del grupo pueden buscar y ver el archivo. Cualquier archivo compartido con un grupo público estará visible para todos los usuarios de la compañía, muestra el icono de su compañía () y se publica en las noticias en tiempo real del grupo.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.

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**

- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Listas Archivos de grupo](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Compartir archivos con personas en Salesforce Classic

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Comparta un archivo de manera privada para que sólo puedan verlo determinados usuarios de su compañía. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

Para compartir un archivo con uno o más usuarios en su compañía:

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:
 - En la página de detalles del archivo que desea compartir, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** > **Compartir con personas**. También puede hacer clic en **Configuración de colaboración** y luego hacer clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - Junto al archivo en una noticia en tiempo real, haga clic en **Más acciones** > **Configuración de colaboración de archivo**; a continuación, haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - Junto al archivo en la página de inicio de Archivos, haga clic en **Compartir con personas**.
 - Al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Compartir archivo**; a continuación haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
 - En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir con personas**.
2. Escriba el nombre de la persona con la que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo.
3. Seleccione el permiso de archivo que desea que tengan. De forma predeterminada tienen el [permiso de colaborador](#), que les permite visualizar, descargar, compartir, cambiar de permiso, modificar el archivo y cargar nuevas versiones del mismo. Seleccione **visor** para darles el permiso para ver, descargar y compartir archivos.
4. Si desea compartir el archivo con más personas, ingrese más nombres.
5. Si lo desea, agregue información al mensaje que recibirán los destinatarios.
6. Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. Los destinatarios reciben un mensaje que indica que ha compartido un archivo con ellos, junto con un vínculo al archivo. Los usuarios de Lightning Experience reciben este mensaje como una notificación por email. Los usuarios de Salesforce Classic reciben un mensaje privado de Chatter en sus páginas Mis mensajes en la ficha de Chatter, y también reciben una notificación por email si tienen activadas las notificaciones por email para mensajes de Chatter.

Aunque se haya compartido un archivo con su compañía, se habrá hecho de manera privada y mostrará el ícono de compartido de forma privada (). No se ha publicado en ninguna parte y sólo las personas con las que lo ha compartido pueden buscarlo y verlo. Si ya se ha compartido con su compañía, conservará el ícono de su compañía () y cualquier usuario de su compañía podrá buscarlo y verlo.

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**

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo. Si no desea que otros usuarios cambien las personas que pueden acceder al archivo, seleccione **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Compartir archivos con bibliotecas

Comparta archivos con bibliotecas para aprovechar las funciones de establecimiento de permisos de bibliotecas de contenido utilizando también las funciones de Salesforce Files.

Si su administrador ha activado esta función para su organización, puede compartir cualquier archivo con una biblioteca. La ficha **Bibliotecas** en Salesforce indica las bibliotecas en su compañía junto con los permisos asignados a cada una. La opción **Compartir con biblioteca** en Chatter le permite compartir archivos de Chatter con una biblioteca, aprovechando el conjunto de permisos para la biblioteca.



Nota: La colaboración de archivos con bibliotecas requiere que:

- Su página de detalles de usuario tenga la configuración **Usuario de Salesforce CRM Content** activada. Su administrador puede activar esta configuración.
- Su organización tenga la configuración **La interfaz de usuario de archivos permite compartir archivos con bibliotecas** activada. Su administrador puede activar esta configuración en la página Salesforce CRM Content en Configuración.

- En la ficha **Archivos**, haga clic en junto al archivo que desea compartir con una biblioteca.
- Seleccione **Compartir con biblioteca**. O bien, para referencias de archivos externos (solo aplicable para usuarios de Files Connect), seleccione **Compartir una referencia** y seleccione **Biblioteca** en el cuadro de diálogo **Configuración de colaboración**.
- Realice una de las siguientes acciones, dependiendo de lo que ocurre después:
 - Si aparece el cuadro de diálogo **Publicar contenido en varias bibliotecas**, significa que el archivo ya está gestionado por una biblioteca. Seleccione una o más bibliotecas adicionales y haga clic en **Publicar**.
 - Si aparece el mensaje de confirmación **Compartir archivos con una biblioteca**, significa que se ha compartido el archivo con otras personas con el acceso de Colaborador o se ha sincronizado. Si continúa, los colaboradores y aquellas personas que han sincronizado el archivo solo tendrán acceso de Visor. (El administrador de la biblioteca puede otorgarles el acceso de modificación más tarde.) Haga clic en **Compartir** para continuar o **Cancelar** si ha cambiado de idea.
 - Si aparece el cuadro de diálogo **Publicar contenido**, ingrese un título para el archivo. Seleccione la biblioteca con la que desea compartir e ingrese cualquier etiqueta como metadatos. Seleccione un tipo de registro, ingrese cualquier información opcional y haga clic en **Publicar**.

El archivo está indicado ahora en la ficha **Bibliotecas** y en **Archivos en mis bibliotecas** en la ficha **Archivos**.

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

Puede evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo de su propiedad. Esto no afecta a colaboraciones existentes.

1. En la página de inicio de **Archivos**, busque el archivo que desee.
2. Vaya a **Configuración de colaboración** o **Compartir archivo** para el archivo (O bien, si el archivo está en una biblioteca, abra la página Detalles d contenido desde la ficha **Bibliotecas**.)
3. Seleccione la casilla de verificación **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.
4. Haga clic en **Guardar**.



Ejemplo: Supongamos que publico un archivo en Chatter y lo comparto con un grupo privado. Estoy de acuerdo con que los miembros del grupo tengan acceso al archivo, pero no deseo que lo compartan a continuación. Puedo evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir de modo que las colaboraciones existentes permanecen pero no se pueden agregar las nuevas, excepto por mi o un administrador.

También puede evitar que otros usuarios compartan y dejen de compartir un archivo en la API utilizando el campo `SharingOption` en `ContentVersion` y otros objetos.

Compartir archivos con personas en Lightning Experience

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Comparta un archivo de manera privada para que sólo puedan verlo determinados usuarios de su compañía. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

Para compartir un archivo con uno o más usuarios en su compañía:

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:
 - Junto al archivo en la página de inicio de Archivos, haga clic en **Compartir**.
 - En la página de detalle del archivo que desea compartir, haga clic en **Compartir**.
 - Desde el reproductor de vista previa de archivos, haga clic en
2. Escriba el nombre de la persona con la que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Ingrese nombres adicionales si desea compartir con más de una persona.
3. Seleccione el permiso de archivo que desea que tengan. De forma predeterminada tienen el [permiso de colaborador](#), que les permite visualizar, descargar, compartir, cambiar de permiso, modificar el archivo y cargar nuevas versiones del mismo. Seleccione **visor** para darles el permiso para ver, descargar y compartir archivos.
4. Si lo desea, agregue información al mensaje que recibirán los destinatarios.
5. Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. Los destinatarios reciben un mensaje que indica que ha compartido un archivo con ellos, junto con un vínculo al archivo. Los usuarios de Lightning Experience reciben este mensaje como una notificación por email. Los usuarios de Salesforce Classic reciben un mensaje privado de Chatter en sus páginas Mis mensajes en la ficha de Chatter, y también reciben una notificación por email si tienen activadas las notificaciones por email para mensajes de Chatter.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

Desde la ventana Compartir archivo, haga clic en **Quién puede acceder** para ver todos los usuarios con los que se ha compartido el archivo. Actualice los permisos del archivo o haga clic en la X junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con ellos. Si desea evitar que otros usuarios cambien las personas que pueden acceder al archivo, seleccione **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.

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**

**Nota:**

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

Compartir archivos mediante un vínculo

Disponible en: Salesforce Classic

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

En Salesforce Classic, puede compartir un archivo con cualquier persona creando un vínculo de archivo y enviándolo mediante email o Mí. La creación de un vínculo genera una URL cifrada que puede enviar a cualquier destinatario, como prospectos, clientes, socios y colegas de trabajo, tanto dentro como fuera de su compañía. Cuando sus destinatarios hacen clic en el vínculo, verán una versión basada en Web del archivo, que podrán ver y descargar fácilmente. La colaboración a través de un vínculo está disponible en Salesforce Classic, y está activado de forma predeterminada para la mayoría de las organizaciones. Los administradores pueden activar la opción de compartir mediante vínculo habilitando estos permisos:

1. En Configuración, ingrese *Entregas de contenido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Entregas de contenido**. Seleccione Activar entregas de contenido y Activar creación de entregas de contenido para archivos de Salesforce Files.
2. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**. Seleccione un conjunto de permisos, haga clic en **Permisos del sistema** y seleccione Crear y compartir entregas de contenido para Salesforce Files.
3. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**. Seleccione un perfil y haga clic en **Modificar**. En **Permisos de usuario generales**, seleccione Crear y compartir entregas de contenido para Salesforce Files. No necesita este permiso para los archivos que se encuentren en una biblioteca compartida de Salesforce CRM Content. En su lugar, complete los pasos 1 y 2 y, a continuación, asegúrese de que el usuario es miembro de la biblioteca y de que se haya seleccionado **Entregar contenido** en la definición de permiso de biblioteca.

Crear y compartir un vínculo de archivo

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:

- En la página de inicio de Archivos, haga clic en **Cargar archivos**, seleccione un archivo desde su dispositivo y, a continuación, haga clic en **Configuración de colaboración** y seleccione **Cualquier persona con vínculo**. Copie el vínculo que se proporciona para colaborar con personas de dentro o fuera de su compañía.
- En la página Inicio, haga clic en **Crear nuevo > Archivo**, haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione un archivo desde su equipo; a continuación haga clic en **Compartir mediante vínculo** desde el menú desplegable.
- En la página de detalles de un archivo, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo > Mediante vínculo**.
- En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en **Cualquier persona con vínculo** desde Compartir con lista.

- Junto al archivo de la página Archivos, la lista Archivos que posee o la lista Archivos de grupo, haga clic en la > **Compartir mediante vínculo**.
 - Junto al archivo en una noticia en tiempo real o al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Más acciones > Configuración de colaboración de archivo** y, a continuación, haga clic en **Cualquier persona con vínculo** desde Compartir con lista.
 - En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir mediante vínculo**.
2. Si está disponible, haga clic en **Copiar** (o copie el vínculo manualmente) y pegue el vínculo en un mensaje de email o MI. Los destinatarios del vínculo de un archivo solo pueden ver y descargar archivos. No pueden ser colaboradores.

Aunque se haya compartido un archivo con su compañía, se habrá hecho de manera privada y mostrará el icono de compartido de forma privada (). No se ha publicado en ninguna parte y sólo las personas con las que lo ha compartido pueden buscarlo y verlo. Si ya se ha compartido con su compañía, conservará el icono de su compañía () y cualquier usuario de su compañía podrá buscarlo y verlo.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto a un vínculo para dejar de compartirlo. Toda persona que disponga del vínculo no podrá acceder más al archivo.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de entregas de contenido](#)

Actualizaciones de archivo en las noticias en tiempo real

Siga un archivo para ver actualizaciones de archivo en sus noticias en tiempo real, ver el historial de versión de un archivo y obtener recomendaciones de archivo.

EN ESTA SECCIÓN:

[Seguir un archivo](#)

Siga un archivo para ver actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo cuando se carga una nueva versión del archivo. Si deja de hacer un seguimiento a un archivo, éste permanecerá en su lista Archivos, pero no podrá ver más actualizaciones acerca de él en sus noticias en tiempo real.

[Ver el historial de versión de los archivos](#)

[Recomendaciones de archivos](#)

Seguir un archivo

Siga un archivo para ver actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo cuando se carga una nueva versión del archivo. Si deja de hacer un seguimiento a un archivo, éste permanecerá en su lista Archivos, pero no podrá ver más actualizaciones acerca de él en sus noticias en tiempo real.

Haga clic en el **+ Seguir** para empezar a ver las actualizaciones, o haga clic en el **x Dejar de seguir** para dejar de ver las actualizaciones. En Lightning Experience, siga un archivo desde la página de detalles del archivo. En Salesforce Classic, siga un archivo desde una noticia en tiempo real, página de detalles de archivo o lista de archivo.



Nota: La opción para seguir archivos está disponible únicamente en organizaciones que utilizan Chatter.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

Ver el historial de versión de los archivos

La página de detalles del archivo muestra la versión actual del archivo. Vea la lista Historial de versión para ver todas las versiones del archivo que se han cargado, incluyendo la versión actual. Desde la lista puede descargar el archivo, ver quién y cuándo se ha actualizado y ver la descripción, si se proporciona. La página de detalles del archivo muestra la versión más actual de un archivo.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

[Seguir un archivo](#)

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**

Recomendaciones de archivos

Chatter recomienda archivos que puede estar interesado en seguir basándose en la popularidad del archivo, determinada por el número de personas que han visto o descargado el archivo. Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya ha seguido todos los archivos que le han recomendado.

CONSULTE TAMBÍEN

[Seguir un archivo](#)

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**

Detalles y vistas previas de archivos

Visualice y modifique detalles de archivo y cree reportes sobre archivos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Ver detalles de archivo](#)

[Modificar detalles de archivo](#)

[Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Averigüe quién puede ver un archivo y qué nivel de acceso tiene. Desde la página Detalles de archivo, puede acceder a una lista completa de cada persona u objeto con quién se comparte el archivo.

[Reporte de vinculación de archivo y contenido](#)

Consulte el número de veces que un archivo se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado.

Ver detalles de archivo

Para abrir los detalles de un archivo, haga clic en el nombre del archivo en unas noticias en tiempo real, en una lista de archivos, al pasar el ratón sobre un archivo, o bien haciendo clic en **Más acciones > Vista previa** junto al archivo en unas noticias en tiempo real. En la página de detalle del archivo, puede ver los detalles sobre Salesforce Files.

Desde la página de detalles de archivo, puede:

- Ver el archivo sin descargarlo. Utilice las teclas de dirección en la vista previa del documento para ver cada página, acercar o alejar, o bien cambiar la anchura y el tamaño de la pantalla de la vista previa. Los propietarios de archivos y cualquier usuario con acceso al archivo pueden ver la presentación preliminar.



Nota: 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.

- Consulte si el archivo es privado (🔒), si está compartido de forma privada (👤) o si está compartido con su compañía (👥).
- Haga clic en **Descargar** para abrir o guardar el archivo. Cualquier usuario que pueda ver un archivo podrá descargarlo.
- Haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** para compartir un archivo con [personas](#) o [grupos](#) o mediante un [vínculo de archivo](#) o ver la [Configuración de colaboración](#). De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.
- Haga clic en **Hacer privado** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para eliminar el archivo y el vínculo de archivo, si procede, de todas las ubicaciones donde se comparte. O haga clic en **Restringir acceso** (si el archivo se ha originado en una biblioteca Salesforce CRM Content) para eliminar el archivo de todas partes donde se ha compartido, excepto la biblioteca. Únicamente los propietarios y el usuario con el permiso "Modificar todos los datos" pueden [convertir un archivo en privado](#) (🔒) o [restringir el acceso](#).

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**

- Haga clic en  **Cargar nueva versión** para [actualizar el archivo con una nueva versión](#). Únicamente los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden cargar una nueva versión de un archivo.
- Haga clic en  **Modificar detalles** para [modificar el nombre o la descripción del archivo](#). Sólo los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden modificar los detalles del archivo.
- Si dispone del permiso "Sincronizar archivos" y es el propietario del archivo, haga clic en  **Sincronizar** para [sincronizar un archivo](#) entre su carpeta Salesforce Files Sync en su equipo y Chatter. Haga clic en el  **Anular sincronización** para detener la sincronización del archivo.
- Haga clic en  **Eliminar** para [eliminar el archivo](#). Sólo los propietarios de archivos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar los archivos.
- Ver quién es el propietario del archivo y la fecha de su última modificación.
- Consulte la descripción del archivo y haga clic en el ícono de modificación () para [modificar la descripción](#), o agregue una descripción haciendo clic en **Agregar descripción**.
- Consulte el número de la versión actual del archivo y haga clic en **Mostrar todas las versiones** para ver el [historial de versiones](#) del archivo.
- Haga clic en  **Mostrar reporte de archivo** para [ver los datos del archivo](#), como el número de veces que se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado. **Mostrar reporte de archivo** solo está visible para los usuarios con los permisos "Ejecutar reportes" y "Ver reportes en carpetas públicas".
- Hacer clic en el botón  **Seguir** para [realizar un seguimiento del archivo](#) o hacer clic en  para detener el seguimiento del archivo.
- Comprobar los usuarios que realizan el seguimiento del archivo.
- Consulte [con quién y en qué ubicaciones se comparte el archivo](#).
- Si el archivo se ha originado en Salesforce CRM Content, haga clic en **Ir a la página de detalles de contenido** para ver la [página de detalles de contenido](#) de ese archivo. La mayoría de acciones que realice en archivos originados en Salesforce CRM Content se deben realizar en la [página de detalles de contenido](#) en lugar de la página de detalles del archivo.
- Haga clic en los vínculos **Archivos** o **Chatter** en la parte superior de la página para ir a la lista Archivos o a la página Chatter.
- Consulte otros archivos visualizados por las personas que vieron este archivo. Si las mismas personas no han visto ningún otro archivo, la sección **Estas personas** también han visualizado no aparecerá en la página de detalles del archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ver el historial de versión de los archivos](#)

[Ver dónde se comparte un archivo](#)

Modificar detalles de archivo

Para modificar el nombre y la descripción de un archivo:

1. En la página de detalles de un archivo, haga clic en  **Modificar detalles** o haga clic en el ícono de modificación () junto a la descripción.
2. También puede modificar el nombre y la descripción del archivo.
3. Haga clic en **Guardar**.

Si no hay ninguna descripción y desea añadir una, haga clic en **Agregar descripción** o haga clic en el ícono de modificación () junto a la descripción.

Los propietarios de archivos, colaboradores y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden modificar detalles del archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ver detalles de archivo](#)

Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo

Haga clic en **Eliminar** en la [página de detalles de un archivo](#) para eliminar el archivo de todas las ubicaciones en las que se ha compartido. Si el archivo se comparte mediante un vínculo, cualquier usuario con el vínculo dejará de tener acceso al archivo. Para restaurar el archivo eliminado, haga clic en el vínculo **Papelera de reciclaje** en la ficha **Inicio**. Seleccione el archivo y haga clic en **Recuperar**. El archivo se restaura así como el resto de colaboraciones asociadas.

-  **Nota:** Sólo los propietarios de archivos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar los archivos. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte [¿Quién puede ver mi archivo?](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real](#)

Ver dónde se comparte un archivo

Averigüe quién puede ver un archivo y qué nivel de acceso tiene. Desde la página Detalles de archivo, puede acceder a una lista completa de cada persona u objeto con quién se comparte el archivo.

La lista **Compartido con** en una página de detalles de archivo le muestra con quién se comparte el archivo y su nivel de acceso.

En Salesforce Classic, haga clic en **Mostrar todo** para abrir Configuración de colaboración, donde puede:

- Ver con quién se comparte el archivo y su **permiso**: propietario, colaborador, visor o sin acceso.
- Haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para [compartir el archivo con personas concretas](#).
- Haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para [compartir el archivo con grupos concretos](#).
- Haga clic en **Biblioteca** para compartir el archivo con una biblioteca.

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**

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**

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**

- Haga clic en **Cualquier persona con vínculo** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para [crear y compartir un vínculo de archivo](#).
- Haga clic en **Hacer privado** para eliminar el archivo y el vínculo de archivo, si procede, de todas las ubicaciones donde se comparte. O haga clic en **Restringir acceso** (si el archivo se ha originado en una biblioteca Salesforce CRM Content) para eliminar el archivo de todas partes donde se ha compartido, excepto la biblioteca. Únicamente los propietarios y el usuario con el permiso “Modificar todos los datos” pueden [convertir un archivo en privado](#) (o [restringir el acceso](#)).
- En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

CONSULTE TAMBÍEN

[Hacer que un archivo sea privado](#)

[¿Quién puede ver mi archivo?](#)

Reporte de vinculación de archivo y contenido

Consulte el número de veces que un archivo se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado.

En la página de detalles del archivo, haga clic en **Mostrar reporte de archivo** para ejecutar y ver el reporte de vinculación de archivo y contenido, el cual incluye estos campos.

Campo	Número de veces que los usuarios...
Descargas totales	Han descargado el archivo.
Publicaciones	Han publicado el archivo en una noticia en tiempo real. Este número no incluye el número de veces que el archivo se ha adjuntado a los comentarios de las publicaciones.
Publicar comentarios	Han comentado las publicaciones del archivo en las noticias en tiempo real.
Me gusta	Han incluido Me gusta en las publicaciones del archivo en las noticias en tiempo real. Este número no incluye los votos a favor recibidos en los comentarios de la publicación del archivo.
Recursos compartidos	Han compartido el archivo mediante Compartir con personas y Compartir con grupos . Si un usuario hace clic en Compartir en una publicación del archivo, se cuenta como una publicación y no como un recurso compartido.
Vínculos	Han compartido el archivo con Compartir mediante vínculo . Si el archivo se carga en una biblioteca de Salesforce CRM Content, también se cuentan las entregas de contenido.

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**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar y ver un reporte de archivo

- “Ejecutar reportes”



Ejemplo: Los números del reporte de vinculación de archivo y contenido son acumulativos para todas las versiones de un archivo. Por ejemplo, si hay 2 versiones del archivo y la versión 1 se ha descargado 4 veces y la versión 2 se ha descargado 5 veces, Descargas totales indica 9 descargas.

Salesforce Files Sync

Visualice y modifique detalles de archivo y cree reportes sobre archivos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Empezar con Salesforce Files Sync](#)

Salesforce Files Sync hace que la administración, sincronización y colaboración de archivos sean más sencillas que nunca.

[Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync](#)

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

[Instalar Salesforce Files Sync](#)

Instale el cliente de Salesforce Files Sync en su escritorio para sincronizar archivos entre su computadora, Salesforce y Salesforce1 en dispositivos móviles.

[Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync](#)

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

[Conexión de Salesforce Files Sync con otras organizaciones de Salesforce](#)

Configure Salesforce Files Sync para conectar con otras organizaciones de Salesforce.

[Sincronización de archivos y carpetas](#)

Sincronice archivos y carpetas guardándolos en su carpeta Salesforce Files Sync de su sistema o haciendo clic en **Sincronizar** mientras ve un archivo en una publicación, comentario, lista de archivos o página de detalles de archivo.

[Acceder a sus archivos sincronizados en su computadora, online y en dispositivos móviles](#)

Acceda a sus archivos sincronizados en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, en Salesforce en Internet y en Salesforce1 en su dispositivo móvil.

[Trabajo con archivos y carpetas sincronizados](#)

Los archivos y carpetas sincronizados se comportan como cualquier otro archivo en Salesforce, pero tienen algunas funciones adicionales.

[Cómo compartir archivos sincronizados](#)

Los archivos sincronizados pueden compartirse directamente desde la carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio.

[Gestionar versiones de archivos sincronizados](#)

Al igual que todos los archivos de Salesforce, puede trabajar con versiones anteriores de un archivo sincronizado cada vez que lo necesite.

[Límites de Salesforce Files Sync](#)

Tenga en cuenta los límites de sincronización de archivos al utilizar Salesforce Files Sync.

[Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync](#)

Existen dos límites de almacenamiento que afectan a Salesforce Files Sync: el almacenamiento compartido para toda la organización y el almacenamiento individual.

[Nombres de archivo y extensiones que evitan la sincronización](#)

Algunas características de archivos pueden evitar que se sincronicen entre sus dispositivos e Internet.

[Restricciones de nombre de carpeta sincronizada](#)

Salesforce Files Sync no sincroniza algunas carpetas debido a restricciones de nombres de carpeta.

Empezar con Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync hace que la administración, sincronización y colaboración de archivos sean más sencillas que nunca.

Empezar a trabajar con Salesforce Files Sync casi no requiere esfuerzo. Solo tiene que guardar sus archivos en la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio y Salesforce Files Sync hará el resto.

Acceda a sus archivos sincronizados en cualquier parte

Al guardar un archivo en Salesforce Files Sync podrá disponer automáticamente del archivo en cualquier lugar que lo necesite. Solo eche un vistazo al filtro Sincronizado en la página de inicio de Archivos: estará allí.

Comparta archivos justo desde la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio

Haga clic en un archivo para compartirlo con personas y grupos en Chatter o comparta el archivo con cualquier persona mediante un vínculo.

Disponer siempre de la última versión de todos los archivos

Siempre que usted o uno de sus colaboradores modifique un archivo guardado en la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, el archivo se actualiza instantáneamente para todos. Salesforce Files Sync admite la creación de versiones, por lo que puede acceder a las versiones antiguas del archivo, si es necesario.

Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Para utilizar Salesforce Files Sync recomendamos:

Requisitos del sistema	Windows	Mac
Sistemas operativos compatibles	Microsoft® Windows® 7 y versiones posteriores	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion y versiones posteriores
Procesadores	Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel® Atom™ de 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles	Procesador Intel® Core™ de 1,83 GHz de doble núcleo o superior
Memoria	512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados)	512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados)
Unidad de disco duro	4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización	4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización

Instalar Salesforce Files Sync

Instale el cliente de Salesforce Files Sync en su escritorio para sincronizar archivos entre su computadora, Salesforce y Salesforce1 en dispositivos móviles.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Files Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce Files Sync**. ¿Varios resultados? Seleccione aquel en Configuración personal.
2. Haga clic en el botón de **Descargar**.
3. Siga las instrucciones de instalación para su sistema operativo.
4. Inicie sesión con sus credenciales de Salesforce.

Una vez instalado Salesforce Files Sync, se le notificará la disponibilidad de una actualización automáticamente.

 **Nota:** El cliente de Salesforce Files Sync debe ejecutarse en una unidad local. No se admiten las ubicaciones externas como unidades de red o dispositivos montados.

Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Para utilizar Salesforce Files Sync recomendamos:

Requisitos del sistema	Windows	Mac
Sistemas operativos compatibles	Microsoft® Windows® 7 y versiones posteriores	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion y versiones posteriores
Procesadores	Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel® Atom™ de 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles	Procesador Intel® Core™ de 1,83 GHz de doble núcleo o superior
Memoria	512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados)	512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados)
Unidad de disco duro	4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización	4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización

Conexión de Salesforce Files Sync con otras organizaciones de Salesforce

Configure Salesforce Files Sync para conectar con otras organizaciones de Salesforce.

Tras desconectar Salesforce Files Sync de una organización de Salesforce, sus archivos sincronizados se incluyen en una copia de seguridad en una carpeta denominada "Salesforce Files_Old." En Windows, la carpeta de copia de seguridad está ubicada en `C:\Users\Nombre_usuario\Salesforce_Files_Old` donde `Nombre_usuario` es su nombre de usuario de Windows. En Mac, la carpeta de copia de seguridad está ubicada en `/Users/Nombre_usuario/Salesforce_Files_Old` donde `Nombre_usuario` es su nombre de usuario de Mac. Sus archivos sincronizados siempre están accesibles online en la organización de Salesforce con la que estén sincronizados.

 **Advertencia:** Antes de conectar Salesforce Files Sync con una nueva organización de Salesforce, cierre todos los archivos y carpetas guardados en su carpeta de Salesforce Files Sync. Todos los archivos y carpetas que están abiertos cuando desconecta Salesforce Files Sync de una organización de Salesforce no se incluyen en copia de seguridad y se sincronizan automáticamente con la siguiente organización de Salesforce con la que conecte Salesforce Files Sync.

Para sincronizar archivos con una organización de Salesforce diferente, configure una nueva conexión para Salesforce Files Sync.

1. En su bandeja del sistema o barra de menús, haga clic con el botón derecho del ratón en  **Salesforce Files Sync**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
3. Si es necesario, haga clic en **Cerrar sesión** para desconectar de su organización de Salesforce actual.
4. En Nueva conexión, ingrese un `Nombre` para la nueva conexión.
5. Ingrese la dirección URL de inicio de sesión `https://` para su organización de Salesforce.
6. Haga clic en **Iniciar sesión**.
7. Ingrese sus credenciales de inicio de sesión y haga clic en **Iniciar sesión**.

8. Haga clic en **Permitir** para activar Salesforce Files Sync.

Después de conectar con la nueva organización, todos los archivos que añada a su carpeta Salesforce Files Sync se sincronizarán con esa organización. Si ya ha sincronizado archivos con la organización con la que está conectando, los archivos sincronizados se descargan automáticamente a la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio.

Sincronización de archivos y carpetas

Sincronice archivos y carpetas guardándolos en su carpeta Salesforce Files Sync de su sistema o haciendo clic en  **Sincronizar** mientras ve un archivo en una publicación, comentario, lista de archivos o página de detalles de archivo.

Antes de poder sincronizar archivos, debe instalar Salesforce Files Sync en su escritorio.

Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada. Eso significa que tras guardar un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, solo usted puede acceder a este en Salesforce online. Colabore con otros compartiendo sus archivos sincronizados.

Siempre dispone de la versión más reciente de los archivos sincronizados disponible en su carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, online en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Como el resto de archivos en Salesforce, puede acceder a versiones anteriores de archivos sincronizados.

Para sincronizar sus archivos:

1. Desde el cliente de Salesforce Files Sync puede guardar sus archivos en su carpeta Salesforce Files Sync o arrastrar y soltar los archivos que desea sincronizar en su carpeta Salesforce Files Sync.

En Windows, su carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `C:\Users\Nombre usuario\Salesforce Files`, donde `Nombre usuario` es su nombre de usuario de Windows. En Mac, su carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `/Users/Nombre usuario/Salesforce Files`, donde `Nombre usuario` es su nombre de usuario de Mac.

Desde la ficha **Archivos**, una publicación en noticias en tiempo real, o en cualquier punto del sitio completo de Salesforce donde se haya publicado o enumerado un archivo, haga clic en  **Sincronizar**.

2. Se sincronizarán los archivos.

Después de que sincronicen sus archivos, puede acceder fácilmente a ellos en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Si elimina un archivo de su carpeta Salesforce Files Sync, aún podrá acceder al archivo en el filtro De mi propiedad en la página de inicio de Archivos.

Acceder a sus archivos sincronizados en su computadora, online y en dispositivos móviles

Acceda a sus archivos sincronizados en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, en Salesforce en Internet y en Salesforce1 en su dispositivo móvil.

Cómo encontrar archivos sincronizados en su escritorio

En su escritorio, sus archivos sincronizados se guardan en su carpeta Salesforce Files Sync. En Windows, la carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `C:\Users\Nombre usuario\Salesforce Files`, donde `Nombre usuario` es su nombre de usuario de Windows. En Mac, la carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `/Users/Nombre usuario/Salesforce Files`, donde `Nombre usuario` es su nombre de usuario de Mac.

Para abrir su carpeta Salesforce Files Sync desde su bandeja del sistema o barra de menús, haga clic con el botón derecho del ratón en  **Salesforce Files Sync > Abrir carpeta Salesforce Files**.

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar archivos:

- "Sincronizar archivos"



Advertencia: Si desplaza la carpeta Salesforce Files Sync de su ubicación de directorio predeterminada no podrá sincronizar archivos. Para garantizar que sus archivos siempre están sincronizados, no cambie de ubicación su carpeta Salesforce Files Sync.

Buscar archivos sincronizados en Salesforce

En Salesforce, sus archivos sincronizados están disponibles en la página de inicio de Archivos.

Desde la página de inicio de Archivos, haga clic en **Sincronizado** para ver sus archivos y carpetas sincronizados. Los archivos que haya sincronizado más recientemente aparecerán primero.

Cómo encontrar archivos sincronizados en su dispositivo móvil

En su dispositivo móvil, sus archivos sincronizados están disponibles en Salesforce1.

Desde la página de inicio de Archivos, toque ▾ y seleccione **Sincronizado** para ver una lista de sus archivos sincronizados.

Trabajo con archivos y carpetas sincronizados

Los archivos y carpetas sincronizados se comportan como cualquier otro archivo en Salesforce, pero tienen algunas funciones adicionales.

Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada. Eso significa que tras guardar un archivo en Salesforce Files Sync en su escritorio, solo usted puede acceder a este en Salesforce en línea. Colabore con otros compartiendo sus archivos sincronizados.

Siempre dispone de la versión más reciente de los archivos sincronizados disponible en su carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, en línea en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Como el resto de archivos en Salesforce, puede acceder a versiones anteriores de archivos sincronizados en Chatter.

Cómo compartir archivos sincronizados

Los archivos sincronizados pueden compartirse directamente desde la carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio.

Comparta los archivos sincronizados con personas y grupos de Chatter de su organización o con personas externas a la organización mediante un vínculo generado. Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada, pero puede asignarles privilegios de colaborador o de solo lectura al compartirlos.

Si comparte un archivo con una persona o un grupo con derechos de colaborados, cuando los colaboradores descargan, modifican y cargan una nueva versión del archivo, obtendrá la última versión sincronizada automáticamente. Cuando modifica y sincroniza una nueva versión del archivo, las personas y grupos con los que comparte obtendrán automáticamente también la versión más reciente.

Para compartir un archivo directamente de la carpeta Salesforce Files Sync:

1. En su escritorio, en su carpeta Salesforce Files Sync, haga clic con el botón derecho del ratón en el archivo que le gustaría compartir.
2. Seleccione una opción de menú bajo **Salesforce Files Sync**: comparta con personas de su organización, con grupos de Chatter, o bien con personas fuera de su organización a través de un vínculo.
3. Cuando se le solicite, ingrese los nombres de las personas o grupos de su organización, asigne un permiso de **Visor** o **Colaborador** e ingrese un mensaje opcional para compartir el archivo con ellos. Si está compartiendo el archivo a través de un vínculo, copie el vínculo.
4. Haga clic en **Compartir**.

Se enviará un email de notificación a todas las personas con las que ha compartido el archivo.

Gestionar versiones de archivos sincronizados

Al igual que todos los archivos de Salesforce, puede trabajar con versiones anteriores de un archivo sincronizado cada vez que lo necesite.

Cuando sincroniza un archivo por primera vez, visualiza ese archivo como Versión 1 en su lista de archivos. Si realiza cambios en el archivo en su computadora o dispositivo móvil, se crea automáticamente una nueva versión cada vez que guarda el archivo. Para ver versiones anteriores, solo tiene que visitar la página de detalles del archivo.

Cualquier persona que sea seguidora del archivo sincronizado recibe una notificación en sus noticias en tiempo real de Chatter cuando se crean nuevas versiones. Los colaboradores de archivos pueden cargar nuevas versiones de sus archivos sincronizados.

 **Advertencia:** Si tiene un archivo sincronizado abierto en su escritorio cuando un colaborador carga una nueva versión, no recibirá la nueva versión hasta que no cierre el archivo sin guardarla. Si guarda su archivo abierto, su versión sobrescribirá los cambios del colaborador.

Límites de Salesforce Files Sync

Tenga en cuenta los límites de sincronización de archivos al utilizar Salesforce Files Sync.

Función	Límite
Almacenamiento de toda la organización	El almacenamiento está basado en el número de licencias de Salesforce adquiridas. Se puede adquirir almacenamiento adicional. Para obtener más información, consulte Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync .
Número máximo de archivos sincronizados	Los usuarios pueden sincronizar hasta 10.000 archivos.
Número máximo de carpetas sincronizadas	500 carpetas
Tamaño de archivo	<ul style="list-style-type: none"> • 2 GB si se carga a través de la interfaz Web • 2 GB si se carga a través del cliente de escritorio de Salesforce Files Sync (o 500 MB al utilizar proxy) • 100 MB si se carga desde un dispositivo móvil
Número máximo de versiones por archivo	2.048
Número máximo de usuarios que pueden sincronizar el mismo archivo de forma simultánea	1.000 usuarios
Número máximo de llamadas de las API de Connect	10.000 por usuarios, por hora, por aplicación conectada desde el cliente de escritorio de Salesforce Files Sync Salesforce Files Sync detiene temporalmente la sincronización de archivos si alcanza el número máximo de llamadas de conexión a la API. La sincronización de archivos se reanuda automáticamente en aproximadamente una hora.

Salesforce Files Sync sigue sincronizando archivos existentes, pero no sincronizará nuevos archivos si:

- Su carpeta Salesforce Files Sync supera 10 GB de archivos.
- Su organización alcanza su límite de almacenamiento de archivos compartidos.
- Su carpeta Salesforce Files Sync contiene más de 10.000 archivos o 500 carpetas.
- El tamaño de un nuevo archivo supera el límite de tamaño de archivos individual.

Salesforce File Sync deja de sincronizar archivos si:

- Mueve su carpeta Salesforce Files Sync de su ubicación de directorio predeterminada. En Windows, la ubicación de directorio predeterminada es C:\Users\Nombre usuario\Salesforce Files, donde *Nombre usuario* es su nombre de usuario de Windows.. En Mac, la ubicación de directorio predeterminada es /Users/*Nombre usuario*/Salesforce Files, donde *Nombre usuario* es su nombre de usuario de Windows.. Salesforce Files Sync reanuda la sincronización después de que la carpeta Salesforce Files Sync vuelve a la ubicación de directorio predeterminada.

Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync

Existen dos límites de almacenamiento que afectan a Salesforce Files Sync: el almacenamiento compartido para toda la organización y el almacenamiento individual.

Almacenamiento compartido para toda la organización

El almacenamiento de archivos compartidos de su organización es igual a la asignación de almacenamiento de archivos por organización, más la asignación por usuario multiplicada por el número de usuarios en su organización.

Si su organización está utilizando su asignación de almacenamiento de archivos compartidos completa, entonces Salesforce Files Sync seguirá sincronizando sus archivos existentes, pero no sincronizará nuevos archivos a no ser que usted o su organización elimine archivos existentes o adquiera más almacenamiento en Salesforce.

Edición de Salesforce	Asignación de almacenamiento de archivos por organización	Asignación de almacenamiento de archivos por licencia de usuario
Contact Manager Edition	10 GB	612 MB
Group	10 GB	612 MB
Professional	10 GB	612 MB
Enterprise	10 GB	2 GB
Desempeño	10 GB	2 GB
Ilimitados	10 GB	2 GB
Desarrollador	20 MB	ND
Personal	20 MB	ND

 **Nota:** Si en su organización se utilizan licencias de usuario personalizadas, haga contacto con su administrador para conocer si estas licencias proporcionan almacenamiento adicional.

Almacenamiento individual

Salesforce Files Sync sincroniza hasta 10 GB de archivos entre la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, Salesforce en Internet y dispositivos móviles con Salesforce1. Salesforce Files Sync seguirá sincronizando sus archivos existentes, pero no sincronizará sus nuevos archivos si añade más de 10 GB de archivos a su carpeta Salesforce Files Sync. Si alcanza el límite de almacenamiento individual de 10 GB, deberá eliminar archivos existentes para sincronizar nuevos archivos.

Nombres de archivo y extensiones que evitan la sincronización

Algunas características de archivos pueden evitar que se sincronicen entre sus dispositivos e Internet.

- Archivos sin bytes

- Archivos sin una extensión
- Nombres de archivo que comienzan con:
 - AUX.
 - CLOCK\$.
 - COM1.
 - COM2.
 - COM3.
 - COM4.
 - COM5.
 - COM6.
 - COM7.
 - COM8.
 - COM9.
 - CON.
 - LPT1.
 - LPT2.
 - LPT3.
 - LPT4.
 - LPT5.
 - LPT6.
 - LPT7.
 - LPT8.
 - LPT9.
 - NUL.
 - PRN.
 - ~
 - .
- Archivos con estos nombres:
 - desktop.ini
 - thumbs.db
 - .DSStor
- Archivos con estas extensiones:
 - .tmp
 - .conflicted
 - .part
 - .partial
 - .download
 - .crdownload
 - extensiones que comienzan por .sb-

- Los diversos sistemas operativos tienen restricciones de nombres de archivo diferentes. Salesforce Files Sync sincroniza cualquier archivo cuyo nombre esté permitido en su sistema operativo. Eso significa que si puede asignar un nombre a un archivo en su escritorio, puede sincronizarlo utilizando Salesforce Files Sync. Si sincroniza un archivo desde Mac® OS X®, se sincronizará en Internet, pero si el nombre de archivo no está permitido en Microsoft Windows®, el archivo no se descargará a su escritorio de Windows.

Para garantizar que todos sus archivos se sincronizan entre todos sus sistemas, evite utilizar estos caracteres en nombres de archivo:

- \ (barra diagonal invertida)
 - : (dos puntos)
 - * (asterisco)
 - ? (signo de interrogación)
 - ' (apóstrofo)
 - < (signo menor que)
 - > (signo mayor que)
 - / (barra)
 - | (barra vertical)
 - ™ (símbolo de marca comercial)
 - ∞ (signo infinito)
 - § (sección)
 - • (viñeta)
 - ≠ (no igual a)
 - ` (ácento grave)
 - " (comillas)
 - ... (puntos suspensivos)
 - ≥ (signo superior o igual a)
 - ≤ (signo inferior o igual a)
 - &
- Archivos con nombres con más de 254 caracteres de longitud

Restricciones de nombre de carpeta sincronizada

Salesforce Files Sync no sincroniza algunas carpetas debido a restricciones de nombres de carpeta.

Los diversos sistemas operativos tienen restricciones de nombres de carpeta diferentes. Salesforce Files Sync sincroniza cualquier carpeta cuyo nombre esté permitido en su sistema operativo. Eso significa que si puede asignar un nombre a una carpeta en su escritorio, puede sincronizarla utilizando Salesforce Files Sync. Si sincroniza una carpeta desde Mac® OS X®, se sincronizará en Internet, pero si el nombre de carpeta no está permitido en Microsoft Windows®, la carpeta no se descargará a su escritorio de Windows.

Para garantizar que todos sus archivos se sincronizan entre todos sus sistemas, evite utilizar nombres de carpeta que:

- Contengan estos caracteres:
 - / (barra diagonal)
 - \ (barra diagonal invertida)
 - : (dos puntos)
 - * (asterisco)
 - ? (signo de interrogación)

- “ (comillas)
 - < (signo menor que)
 - > (signo mayor que)
 - | (barra vertical)
- Superen 255 caracteres
 - Tengan un nombre de carpeta idéntico en el mismo directorio

Archivos externos con Files Connect

Examine, busque y comparta archivos que están almacenados en otro lugar directamente desde Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Autenticar en fuentes de datos externas con Files Connect](#)

Si su administrador ha configurado una fuente de datos como SharePoint para emplear la autenticación por usuario, proporcione sus credenciales para ese sistema en Salesforce.

[Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect](#)

Cuando su administrador activa Files Connect, puede acceder a archivos desde fuentes externas como Google Drive y SharePoint o compartirlos a través de las noticias en tiempo real y la página de inicio de Archivos.

[Buscar archivos externos con Files Connect](#)

Busque una fuente de datos externa como Google Drive, Box o SharePoint justo en Salesforce.

Autenticar en fuentes de datos externas con Files Connect

Si su administrador ha configurado una fuente de datos como SharePoint para emplear la autenticación por usuario, proporcione sus credenciales para ese sistema en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar la autenticación en una fuente de datos externa](#)

Cuando conecta con un sistema de datos externo con Files Connect por primera vez, configure su autenticación con solo unos clics.

[Gestionar sus credenciales de autenticación de fuentes de datos externas](#)

Usted o su administrador de Salesforce puede configurar y gestionar su configuración de autenticación para fuentes de datos externas empleando Files Connect. Con parámetros de autenticación válidos, puede acceder a archivos desde sistemas externos directamente desde Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- “Files Connect Cloud”

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- “Files Connect in situ”

Configurar la autenticación en una fuente de datos externa

Cuando conecta con un sistema de datos externo con Files Connect por primera vez, configure su autenticación con solo unos clics.

Si no ha configurado su autenticación en un sistema de datos externo en Mi configuración, se le solicitará autenticarse la primera vez que intente acceder al sistema externo en Salesforce. Haga clic en el vínculo o botón para completar automáticamente la mayor parte de la autenticación.

- Si está conectando con Box, Google Drive, SharePoint Online o OneDrive for Business:
 1. Seleccione **OAuth 2.0** como el protocolo de autenticación.
 2. Cuando vea un mensaje solicitando permiso para que Salesforce acceda a la información del sistema externo, haga clic en **Permitir**.
 3. Tras finalizar el proceso de autenticación, se le redirigirá a Salesforce.
- Si está conectando con SharePoint 2010 o SharePoint 2013:
 1. Se le redirigirá a Configuración de autenticación para sistemas externos.
 2. Ingrese sus credenciales de nombre de usuario y contraseña para el sistema externo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- “Files Connect Cloud”

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- “Files Connect in situ”

Gestionar sus credenciales de autenticación de fuentes de datos externas

Usted o su administrador de Salesforce puede configurar y gestionar su configuración de autenticación para fuentes de datos externas empleando Files Connect. Con parámetros de autenticación válidos, puede acceder a archivos desde sistemas externos directamente desde Salesforce.

Su administrador define sistemas externos en fuentes de datos externas y credenciales denominadas. Antes de empezar, su administrador:

- Configura la fuente de datos externa o credencial con nombre para utilizar autenticación según cada usuario.
- Otorga su acceso a la fuente de datos externa o credencial denominada.
- Le indica los parámetros de autenticación que ingresa.

Solicite ayuda a su administrador si no ve la opción o configuración esperada.

1. Desde Mi configuración, ingrese **Autenticación** en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de autenticación para sistemas externos.
2. Haga clic en **Nuevo** para establecer una nueva conexión. Haga clic en **Modificar** para modificar una fuente de datos externa existente.
3. Desde el menú Definición de sistema externo, seleccione "Fuente de datos externa".
4. En el menú Fuente de datos externa, seleccione una fuente de datos creada por su administrador.
5. Seleccione el protocolo de autenticación requerido por el sistema externo.

Para SharePoint 2010 o 2013, establezca las siguientes opciones.

Campo	Descripción
Protocolo de autenticación	Seleccione Autenticación de contraseña .
Nombre de usuario y Contraseña	Ingrese su nombre de usuario y contraseña de Sharepoint

Para Box, Google Drive, SharePoint Online o OneDrive for Business, establezca las siguientes opciones:

Campo	Descripción
Protocolo de autenticación	Seleccione Oauth 2.0
Proveedor de autenticación	Seleccione el proveedor creado por su administrador para esta fuente de datos
Ámbito	Dejar en blanco
Iniciar flujo de autenticación en Guardar	Seleccione la verificación inmediata de sus credenciales de inicio de sesión en la fuente de datos externa. Cuando hace clic en Guardar , el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- "Files Connect in situ"

Campo**Descripción**

Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, cuando caduca el token), o si modifica los campos Ámbito o Proveedor de autenticación.

6. Haga clic en **Guardar**.

Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect

Cuando su administrador activa Files Connect, puede acceder a archivos desde fuentes externas como Google Drive y SharePoint o compartirlos a través de las noticias en tiempo real y la página de inicio de Archivos.

Descargar o compartir archivos en la página de inicio de Archivos

Descargue archivos externos a su sistema local o compártalos con un conjunto general de personas de su organización desde la página de inicio de Archivos.

1. Navegue hasta la página de inicio de Archivos.
2. La lista Archivos externos de la columna izquierda muestra fuentes de datos externas disponibles. Seleccione uno y navegue por las carpetas o utilice la barra de búsqueda para buscar un archivo.



Nota: Salesforce admite documentos, hojas de cálculo, presentaciones y dibujos de Google. En la lista Reciente, el contenido de Google Drive está limitado a los 24 documentos a los que se ha accedido recientemente en los 30 últimos días.

3. Haga clic en junto al nombre de archivo y seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Abrir** el archivo en la fuente de datos externa como SharePoint.
 - **Descargar** el archivo en su sistema local. (Desde sistemas in situ como SharePoint 2010, 2 GB es el tamaño máximo de descarga.)
 - **Compartir** el archivo como una copia o como una referencia. Su administrador determinó qué tipo de colaboración se utiliza en su organización. Al compartir, realice una de las siguientes acciones:
 - **Compartir una copia** del archivo externo almacenado en Salesforce. Si se comparten los archivos con un grupo de Chatter, todos los miembros del grupo pueden acceder a los archivos, incluso si carecen de acceso al sistema externo. Salesforce Files no reflejará ninguna revisión del archivo en sistemas externos.
 - **Compartir una referencia** al archivo externo almacenado fuera de Salesforce. Solo los usuarios con acceso al sistema externo pueden descargar los archivos. (Los usuarios deben ingresar credenciales para el sistema en la sección Configuración de autenticación para sistemas externos de la configuración personal). Salesforce Files no reflejará ninguna revisión del archivo en sistemas externos, pero la referencia apunta a la versión más reciente del archivo en esos sistemas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- “Files Connect Cloud”

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- “Files Connect in situ”



Nota: Para descargar archivos a los que se hace referencia desde un sistema externo, los usuarios deberán ingresar credenciales para el sistema en la sección Configuración de autenticación para sistemas externos de la configuración personal.

Cuando un usuario selecciona un archivo externo desde el selector de archivos, se crea una copia o referencia de archivo en Salesforce. Si una referencia de archivo ya existe, se reutiliza.

Compartir archivos en las noticias en tiempo real

Si desea incluir archivos externos en una plática específica de Chatter, utilice las noticias en tiempo real. Todos los archivos compartidos en las noticias en tiempo real son copias o bien referencias, según determine su administrador.

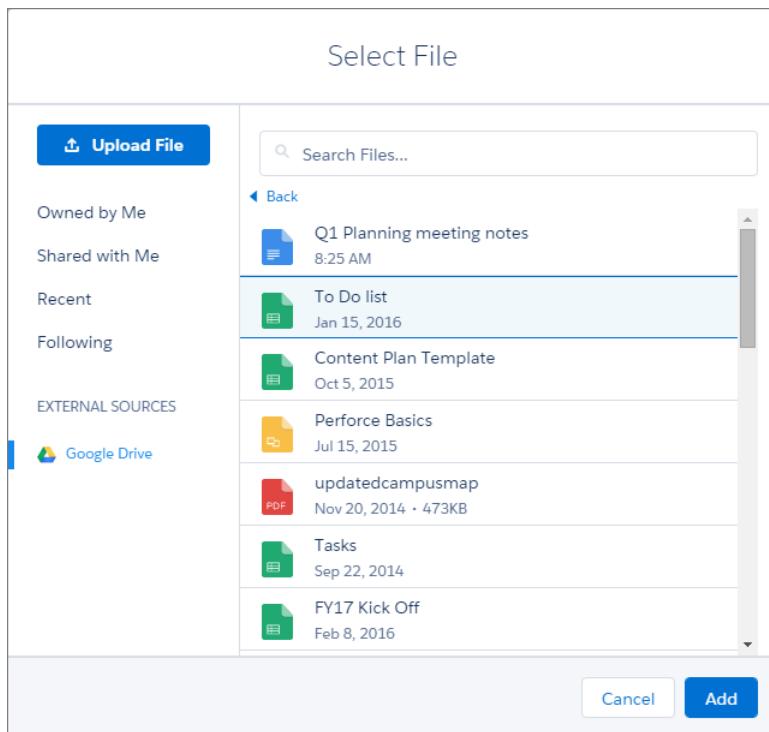
En Salesforce Classic

1. Mientras redacta una publicación, haga clic en **Archivo** sobre las noticias en tiempo real y luego haga clic en **Seleccionar un archivo de Salesforce**.
2. En la columna izquierda, haga clic en la fuente externa, como SharePoint.
3. Junto al archivo que desea compartir, haga clic en **Adjuntar**.
4. En el cuerpo de su publicación, @mencione los grupos o las personas con los que desee compartir.

Action	Name
Attach	Perforce Basics
Attach	To Do list

En Lightning Experience

1. Al crear una publicación, haga clic en el ícono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo.
2. Desde la columna izquierda, haga clic en la fuente externa, como SharePoint o Google Drive.
3. Seleccione el archivo que desea compartir y haga clic en **Agregar**.
4. En el cuerpo de su publicación, @mencione grupos o personas con los que desee compartir.



CONSULTE TAMBIÉN

[Compartir archivos con personas en Salesforce Classic](#)

[Compartir archivos con grupos](#)

[Compartir archivos con bibliotecas](#)

Buscar archivos externos con Files Connect

Busque una fuente de datos externa como Google Drive, Box o SharePoint justo en Salesforce.

Buscar en una fuente de datos externa específica

En Salesforce Classic

1. Desde la columna izquierda de la página de inicio de Archivos o en sus noticias en tiempo real de Chatter, haga clic en el nombre de la fuente de datos.
2. En el cuadro de búsqueda, ingrese términos como *título de documento o autor*. (La información específica que puede buscar depende de la configuración de la fuente de datos externa.)

 **Nota:** También puede buscar fuentes de datos externas desde el selector de archivos cuando se adjunte un archivo a una publicación de Chatter. En Salesforce Classic, haga clic en **Archivo** encima de las noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione un archivo desde Salesforce. En Lightning Experience, haga clic en el ícono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo.

Buscar globalmente datos externos y de Salesforce

Si su administrador activa la búsqueda global para una fuente de datos externa, puede buscar sus contenidos cómodamente junto con sus datos de Salesforce.

En Salesforce Classic

1. En el cuadro de búsqueda global en la parte superior de la ventana de Salesforce, ingrese sus términos de búsqueda.
2. Para filtrar los resultados según una fuente de datos externa específica, haga clic en su nombre en la columna izquierda (por ejemplo, "SharePoint Online").

 **Sugerencia:** Si a menudo desea ver contenido desde una fuente de datos externa específica, fíjela a la parte superior de los resultados de búsqueda global: En la columna izquierda, pase el ratón sobre el nombre de la fuente de datos y haga clic en el ícono de anclaje. (Si no ve la fuente de datos listada, haga clic en Buscar todo.)

En Lightning Experience

1. Desde la página de inicio de Archivos, ingrese un término de búsqueda en el cuadro de búsqueda global del encabezado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- "Files Connect in situ"

2. Puede filtrar sus resultados de búsqueda para devolver archivos únicamente seleccionando “en Archivos” después de ingresar su búsqueda en el cuadro de búsqueda global o realizando una búsqueda global y luego seleccionando Archivos desde los resultados de la búsqueda global.

Bibliotecas de documentos

Almacene archivos sin adjuntarlos a registros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de la biblioteca de documentos](#)

Cada documento almacenado en la biblioteca de documentos se encuentra en una carpeta. Los atributos de la carpeta determinan la accesibilidad de la carpeta y de los documentos que contiene.

[Página de inicio de documentos](#)

[Visualizar listas de documentos](#)

[Cargar y reemplazar documentos](#)

[Buscar documentos](#)

[Eliminar documentos](#)

Descripción general de la biblioteca de documentos

Cada documento almacenado en la biblioteca de documentos se encuentra en una carpeta. Los atributos de la carpeta determinan la accesibilidad de la carpeta y de los documentos que contiene.

La biblioteca de documentos almacena documentos que no están adjuntos a registros. Acceda a los documentos de su biblioteca a través de la ficha Documentos. Si su ficha Documentos no está visible, personalice la presentación para mostrarla.



Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

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

CONSULTE TAMBÍEN

[Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos](#)

Página de inicio de documentos

Al hacer clic en la ficha Documentos, se muestra la página de inicio de documentos.

-  **Nota:** Si la ficha Documentos no está visible, puede personalizar la presentación para mostrarla.

- Debajo de **Buscar un documento**, escriba palabras clave para buscar un documento.
- En la sección **Carpetas de documentos**, seleccione una carpeta para ver todos los documentos que contiene.
- La sección **Documentos recientes** muestra los diez o veinticinco últimos documentos que ha visto, con el más reciente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse.
- En la sección **Documentos recientes**, haga clic en **Nuevo** para cargar un nuevo documento.

-  **Nota:** La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBÍÉN

- [Cargar y reemplazar documentos](#)
- [Visualizar listas de documentos](#)

Visualizar listas de documentos

La página de lista de documentos muestra una lista de los documentos en la carpeta seleccionada. En esta página puede ver información detallada del documento y manipularlo.

- Haga clic en el nombre del documento para [ver las propiedades del documento](#).
- Haga clic en **Modificar** junto a un documento para [modificar las propiedades del documento](#).
- Haga clic en **Ver** para abrir el archivo en la aplicación asociada. Si un tipo de archivo no se reconoce o la aplicación no se carga en su máquina, Salesforce muestra un cuadro de diálogo de descarga estándar que le pide que seleccione una opción de almacenamiento.
- Seleccione una carpeta para ver una lista de los documentos almacenados en dicha carpeta.
- Haga clic en cualquier encabezado de columna para ordenar los documentos en orden ascendente o descendiente utilizando la información de esa columna.
- En el margen superior de la lista, haga clic en una letra para ver el contenido de la columna ordenada que comienza con ese carácter.
- Haga clic en **Página siguiente** o **Página anterior** para ir al siguiente conjunto de documentos o al anterior.
- Al final de la lista de documentos, seleccione **menos** o **más** para ver más o menos información en la lista.
- Haga clic en **Vista de impresión** para mostrar la vista de lista actual en un formato que esté listo para su impresión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Documentos:

- “Leer” en documentos

Para ver documentos

- “Leer” en documentos

Para cargar nuevos documentos:

- “Crear” en documentos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver documentos

- “Leer” en documentos

Para cambiar las propiedades del documento:

- “Modificar” en documentos

Para reemplazar documentos:

- “Modificar” en documentos

Para eliminar documentos:

- “Eliminar” en documentos



Nota: Si no puede encontrar un documento, puede deberse a que no tiene acceso a la carpeta en que se encuentra.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cambiar autores de documentos](#)

Cargar y reemplazar documentos

Carga de un nuevo documento

Para cargar un nuevo documento:

1. Haga clic en **Documento nuevo** en la ficha Documentos, o bien haga clic en **Nuevo** junto a **Documentos recientes** en la página de inicio de documentos. Si no aparece la opción Documento nuevo, compruebe si posee los permisos adecuados.
2. En la página Cargar nuevo documento, especifique un Nombre de documento descriptivo. Si desea utilizar el nombre del archivo, deje este campo en blanco. El nombre del archivo aparecerá automáticamente al cargar el archivo.
3. Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", ingrese un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
4. Puede marcar una de las siguientes opciones:



Nota: Marcar esta casilla no fuerza expresamente cualquier reglas de seguridad.

- **Indicar documento interno:** Cuando la opción está marcada, se agrega una marca al documento indicando que los usuarios que visualicen el documento no deben compartir el archivo fuera de la organización.
- **Imagen disponible de modo externo** si el documento es una imagen, como un logotipo, que no sea confidencial. Marque este cuadro para:
 - Hacer que la imagen esté disponible desde plantillas de email HTML sin necesidad de un nombre de usuario y contraseña de Salesforce
 - Utilizar la imagen como ícono de ficha personalizada o logotipo de aplicación personalizada, lo cual requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para visualizarla
 - Muestra la imagen como un logotipo personalizado en solicitudes de reunión

Las casillas de verificación **Indicar que el documento es interno** y **Imagen disponible de modo externo** se excluyen mutuamente; no puede seleccionar las dos a la vez.

5. Seleccione una carpeta para el documento.
6. Ingrese una descripción para utilizar como criterio de búsqueda.
7. Ingrese las palabras clave que puede utilizar como criterios de búsqueda.
8. Seleccione un documento o una opción de ruta.
 - Para cargar un documento, haga clic en **Examinar**, seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
 - Para almacenar un vínculo con el documento, ingrese la ubicación del documento. Escriba una ruta y un nombre de archivo o una dirección URL como: C:\Quotes\quote.doc, \\Server\Departments\Marketing\logo.doc o <http://www.salesforce.com>.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar nuevos documentos:

- "Crear" en documentos

Para reemplazar documentos:

- "Modificar" en documentos

9. Haga clic en **Guardar**.

Sustituir un documento

Para sustituir un documento por una versión actualizada:

1. Visualice el documento que desea sustituir. Para obtener instrucciones sobre la localización de un documento en la biblioteca de documentos, consulte [Buscar documentos](#).
2. Haga clic en **Reemplazar el documento**.
3. Seleccione un documento o una opción de ruta.
 - Para cargar una sustitución, haga clic en **Examinar**, seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
 - Para almacenar un vínculo con la sustitución, ingrese la ubicación de la sustitución. Escriba una ruta y un nombre de archivo o una dirección URL como: C:\Quotes\quote.doc, \\Server\Departments\Marketing\logo.doc o <http://www.salesforce.com>.
4. Haga clic en **Reemplazar el documento**.

Sugerencias para actualizar o sustituir documentos

- Los documentos guardados como vínculos no se podrán adjuntar a los emails, pero ahorran espacio en la biblioteca de documentos.
- Si su administrador activa la búsqueda de contenido de documentos, Salesforce también realizará una búsqueda de texto completo del documento. Cuando se carga un nuevo documento o se sustituye uno antiguo, su contenido estará disponible para realizar búsquedas.
- Salesforce almacena la fecha de carga más reciente como la fecha de la última modificación.
- Puede cargar documentos que tengan nombres de archivos de hasta 255 caracteres, incluyendo la extensión.
- El tamaño máximo de un documento para cargar es de 5 MB. El tamaño máximo para un logotipo de aplicación personalizada es de 20 KB.
- El almacenamiento de archivos que se utiliza en la organización incluye todos los archivos almacenados en la biblioteca de documentos.
- 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.

CONSULTE TAMBÍEN

[Presentar y modificar propiedades del documento](#)

Buscar documentos

Para buscar documentos específicos, utilice el botón **Buscar documento** en la página de inicio de documentos.

1. Haga clic en la ficha Documentos.
2. Ingrese los términos de la búsqueda. Salesforce busca los campos siguientes:
 - Nombre del documento
 - Palabras clave
 - Descripción
3. Haga clic en **Buscar documento**.

La búsqueda devuelve una lista de documentos que coinciden con sus términos de búsqueda. Los resultados de la búsqueda se enumeran en orden según el porcentaje de coincidencia mayor. Los campos Palabras clave y Nombre del documento se utilizan para determinar los grados de coincidencia. Los campos que ve están predefinidos y no pueden modificarse.

 **Sugerencia:** Encierre una frase entre comillas para buscar las palabras en esa secuencia. Por ejemplo, una búsqueda de “*mis logotipos*” devuelve documentos cuyos campos o contenido contengan la frase exacta y los documentos cuyos campos contengan las palabras *mis* y *logotipos*. Sin comillas, la búsqueda mostrará los documentos cuyos campos o contenido contengan cualquiera de las palabras de la búsqueda. Por ejemplo, *mis logotipos* devuelve documentos cuyos campos o contenido contengan *mis* y *logotipos*.

4. Seleccione cualquier documento para ir directamente a la página de detalles de dicho documento, o haga clic en **Vista** para abrir el documento en una ventana nueva.

Si su administrador activa la búsqueda de contenido de documentos, Salesforce también realizará una búsqueda de texto completo del documento. Cuando se carga un nuevo documento o se sustituye uno antiguo, su contenido estará disponible para realizar búsquedas.

 **Nota:** Salesforce determina automáticamente si el contenido de un documento se puede buscar. Si la propiedad **Contenido de documento que permite búsquedas** está activada para un documento, su contenido se ha procesado correctamente y se puede buscar. Si su documento es extenso, la búsqueda del contenido de un documento de Salesforce puede tardar varios minutos y se activa la propiedad **Contenido de documento que permite búsquedas**.

También puede buscar documentos utilizando la búsqueda global.

1. Ingrese sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.
2. Seleccione **Opciones de búsqueda...** en la lista desplegable y **Documentos** para reducir sus resultados de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.

Los siguientes tipos de archivo son compatibles con la búsqueda de contenido de documento.

 **Nota:** El contenido de los documentos que superan los tamaños máximos no se buscarán; sin embargo, los campos de documentos mencionados anteriormente, se buscarán. Sólo se busca el primer millón de caracteres de texto. El texto que no se incluya dentro de estos límites no se incluye en la búsqueda.

Tipo de archivo	Extensiones de archivo	Tamaño máximo
HTML (sólo el texto con una etiqueta <body>)	.htm, .html, .xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para ver documentos

- “Leer” en documentos

Tipo de archivo	Extensiones de archivo	Tamaño máximo
PPT	.pot, .pps, .ppt	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
Texto	.c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt	5 MB
Word	.doc, .dot	25 MB
XLS	.xls, .xlt	5 MB o un límite máximo de 100.000 celdas
XML	.xml	5 MB

En algunos casos, no se realizan búsquedas en documentos. Entre ellos se incluyen:

- Si se cambia la extensión del archivo a un formato diferente, no se realiza la búsqueda, incluso si las extensiones son válidas. Por ejemplo, un archivo `.txt` cuya extensión se cambia a `.rtf` no se busca.
- Los documentos PDF y Word pueden tener restricciones de seguridad que impiden que se realicen búsquedas. Para asegurarse de que el contenido se puede buscar, la propiedad de "extracción de contenido" de su archivo debe estar definida a "Activada" cuando cree su documento.

CONSULTE TAMBÉN

[Buscar contenido](#)

[Buscar archivos](#)

Eliminar documentos

Para eliminar un documento, haga clic en **Eliminar** junto al documento en la página de lista de documentos. También puede hacer clic en **Eliminar** en la página de detalles de documentos.

Cuando elimina un documento, Salesforce lo almacena en la Papelera. Puede restaurar el documento en su biblioteca de documentos haciendo clic en **Recuperar** en la Papelera.

Nota:

- Puede eliminar cualquier documento de su carpeta personal, pero solo puede eliminar un documento de una carpeta pública si tiene el permiso "Gestionar documentos públicos".
- Si elimina un documento que está incluido en un membrete o una plantilla de email HTML, todos los mensajes de email que utilicen el membrete o la plantilla mostrarán un vínculo dañado en su lugar. Puede arreglar el vínculo dañado eliminando el documento en la Papelera.
- No puede eliminar un documento que se está utilizando como logotipo personalizado en solicitudes de reuniones. Para eliminarlo, primero debe seleccionar otro documento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar documentos:

- "Eliminar" en documentos

Para restaurar documentos:

- "Eliminar" en documentos

que se utilice como logotipo o desactivar la opción de mostrar un logotipo personalizado en las solicitudes de reuniones.

CONSULTE TAMBÍEN

[Propiedades del documento](#)

Propiedades

Presentar y modificar propiedades del documento

PERMISOS DE USUARIO

Para ver documentos	"Leer" en documentos
Para actualizar propiedades:	"Modificar" en documentos
Para reemplazar documentos:	"Modificar" en documentos
Para mover documentos:	"Modificar" en documentos
Para eliminar documentos:	"Eliminar" en documentos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Presentación de documentos: Una vez localizado un documento en la página de inicio o en la lista de documentos, haga clic en su nombre para mostrar información pormenorizada del documento.

Modificación de las propiedades del documento: Para actualizar [propiedades del documento](#), haga clic en **Modificar**.

Actualización de documentos: Para [reemplazar un documento por una versión actualizada](#), haga clic en **Reemplazar el documento**.

Envío de documentos por email: Para enviar un documento por email a un contacto, haga clic en **Enviar documento por email**. Ilene los detalles del mensaje de email y haga clic en **Enviar**. El documento se envía como un adjunto al mensaje de email e inicia sesión en el Historial de actividades del contacto. No se pueden enviar por email los documentos que hacen referencia a URL en lugar de a archivos físicos. En el caso de un documento que sea una imagen incrustada en una plantilla de email HTML, como un logotipo en un membrete, asegúrese de que el documento está marcado como **Disponible de modo externo** en la ficha Documentos de modo que un usuario que no tenga nombre de usuario y contraseña de Salesforce pueda ver la imagen cuando la reciba en un email.

Búsqueda de un documento: para buscar un documento, ingrese los términos de búsqueda y haga clic en **Buscar documento**. Se mostrará una lista de documentos que coincidan con sus términos de búsqueda. Puede buscar términos utilizando los siguientes campos:

- Nombre del documento
- Palabras clave
- Descripción

Si activa Contenido de documento que permite búsquedas, el contenido de un documento también se puede buscar.

Vista del contenido de carpetas: Para ver todos los documentos de una carpeta, haga clic en su nombre.

Movimiento de documentos: Para almacenar un documento en otra carpeta, haga clic en **Modificar**, elija una carpeta nueva y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cambiar autores de documentos](#)

Propiedades del documento

A continuación se muestra una descripción de las propiedades en orden alfabético que están almacenadas para cada documento en la biblioteca de documentos.

Campo	Descripción
Autor de	Principal punto de contacto para un documento. En principio, el autor es la persona que carga el documento. Por lo tanto, el autor puede ser cualquier usuario seleccionado.
Creado por	Nombre de la persona que ha cargado originalmente el archivo.
Modificado por	Nombre de la última persona que ha cargado el archivo.
Carpeta	Nombre de la carpeta que contiene el documento.
Contenido de documento que permite búsquedas	Una casilla de verificación que indica si el contenido de un documento se pueda buscar mediante el botón Buscar documento en la ficha Documentos. Esta casilla de verificación está activada automáticamente por Salesforce.
Nombre del documento	Nombre del documento, incluida su extensión.
Nombre único del documento	Nombre único utilizado para hacer referencia al documento cuando se utilice la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo Nombre exclusivo para cambiar algunos nombres o títulos de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
Descripción	Declaración que distingue este documento de otros.
Indicar que el documento es interno	Cuando una casilla de verificación agrega una marca al documento indicando que los usuarios que visualicen el documento no deben compartir el archivo fuera de la organización. Marcar esta casilla no fuerza expresamente cualquier reglas de seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Campo	Descripción
Imagen disponible de modo externo	Las casillas de verificación Indicar que el documento es interno y Imagen disponible de modo externo se excluyen mutuamente; no puede seleccionar las dos a la vez.
Imagen disponible de modo interno	Casilla de verificación que indica si el documento es una imagen disponible para plantillas de email HTML, como un logotipo en un membrete, y no requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para verlo en un email.
Icono de documento personalizado	Esta casilla de verificación si el documento es una imagen que se utiliza como ícono de ficha personalizada o logotipo de aplicación personalizada, lo que requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para su visualización.
Palabras clave	Campo de texto abierto que contiene una o más palabras que describen el documento. El programa busca coincidencias en este campo cuando realiza una búsqueda.
Ruta	Se almacena en lugar de Nombre del documento si prefiere crear un vínculo al documento en lugar de cargarlo.
Tamaño	Tamaño del documento en bytes.
Tipo	El tipo de archivo está determinado por la extensión. Por ejemplo, nombrearchivo.ppt se reconoce como archivo de PowerPoint. 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.

CONSULTE TAMBÍEN

[Cambiar autores de documentos](#)

Cambiar autores de documentos

Puesto que los documentos se almacenan en carpetas que controlan el acceso de los usuarios, los documentos no tienen propietarios como sucede con otros tipos de registros, sino que tienen autores. El autor representa al usuario que ha cargado originalmente el archivo de documentos.

Para cambiar el autor de un documento:

1. Consulte el documento que desea modificar.
2. Haga clic en el botón **Cambiar** situado junto al campo Autor.

El vínculo **Cambiar** aparecerá únicamente en la página de detalles, no en la página de modificación. Si no aparece el vínculo **Cambiar**, es posible que no tenga privilegios suficientes para modificar el autor de un documento.

3. Ingrese un nombre de autor nuevo. Como alternativa, haga clic en el icono de búsqueda para elegir de una lista de usuarios.
4. Marque el cuadro Enviar email de notificación si desea advertir al nuevo autor acerca de este cambio.



Nota: Cuando modifica la titularidad del documento, Salesforce no cambia su visibilidad.

CONSUTE TAMBIÉN

[Presentar y modificar propiedades del documento](#)

Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione todos los tipos de archivos dentro de su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de Salesforce CRM Content](#)

Organice, comparta, busque y gestione el contenido dentro de su organización y en todas las áreas clave de Salesforce con Salesforce CRM Content. El contenido incluye todos los tipos de archivo, desde documentos de negocio tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint a archivos de audio, de video, páginas Web y documentos de Google® Docs.

[Ver y modificar bibliotecas](#)

[Gestionar bibliotecas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar documentos:

- “Modificar” en documentos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Descripción general de Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione el contenido dentro de su organización y en todas las áreas clave de Salesforce con Salesforce CRM Content. El contenido incluye todos los tipos de archivo, desde documentos de negocio tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint a archivos de audio, de video, páginas Web y documentos de Google® Docs.

Para saber las diferentes formas en la que los archivos se utilizan en Salesforce, consulte [Diferencias entre archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, documentos, y archivos adjuntos](#).

Salesforce CRM Content simplifica la gestión de contenidos al incorporar prácticas funciones en las tareas siguientes:

Organización

En lugar de guardar los archivos en carpetas que dificultan la búsqueda de contenidos, Salesforce CRM Content almacena los archivos en repositorios que permiten todo tipo de búsquedas y que se denominan bibliotecas. Los administradores pueden crear varias bibliotecas según cualquier clasificación, por ejemplo nombre de departamento, función de trabajo o equipo y, a continuación, permiten configurar permisos de usuario dentro de la biblioteca para equilibrar el acceso al contenido con seguridad. Los autores asignan descripciones denominadas etiquetas que facilitan la clasificación y la organización del contenido en las bibliotecas. Se puede ver una lista de todo el contenido que pertenece a una etiqueta concreta o filtrar los resultados de búsqueda en función de las etiquetas. Salesforce CRM Content también proporciona bibliotecas privadas, que permiten a los usuarios reducir la acumulación en sus equipos mientras se benefician de funciones de gestión de contenidos como búsqueda de documentos y control de la versión.

Búsqueda

El potente motor de búsqueda Salesforce CRM Content explora todo el cuerpo del documento, así como las propiedades de contenido como son el título, la descripción, las etiquetas, los datos de categorización y el nombre del autor. Las búsquedas se pueden filtrar por contenido incluido, formato de archivo, autor, etiquetas, bibliotecas o campos personalizados y, después, se pueden ver los resultados con varios niveles de detalle, de modo que resulta muy sencillo encontrar contenido pertinente de forma rápida. Si Chatter se ha activado para su organización, también puede filtrar sus resultados de búsqueda por archivos de Chatter. El gráfico de "barra inteligente" para descargas, comentarios, puntuaje y suscriptores permite comparar documentos dentro de un conjunto de resultados de búsqueda.

Suscripción

Una vez que se ha localizado el archivo, la suscripción a él garantiza que recibirá una notificación por email cuando se publiquen nuevas versiones o se efectúen modificaciones en las propiedades del archivo. También puede suscribirse a autores, etiquetas y bibliotecas con lo que se reduce el tiempo que se dedica a la búsqueda de contenido nuevo o actualizado. Las notificaciones por email se reciben en tiempo real o una vez al día, según lo prefiera.

Vista previa

En Salesforce CRM Content no es necesario descargar un documento de gran tamaño para determinar si su contenido le resulta relevante o no. La página de detalles de contenido proporciona los detalles del documento de un sólo vistazo, incluidos el título del documento, el autor, la descripción, las etiquetas, las bibliotecas, los comentarios, los votos, las versiones, los suscriptores y las descargas. Si el documento es un archivo de Microsoft PowerPoint, Word, Excel o Adobe® PDF, puede tener acceso a una vista previa del archivo en su navegador, sin necesidad de descargarlo. Algunos aspectos de los archivos podrían no aparecer en vistas previas. No se ha podido obtener la vista previa de los archivos PDF protegidos contra copia.

Contribución

El proceso de carga de archivos nuevos o revisados en Salesforce CRM Content es rápido y fácil. Durante ese proceso, se elige una biblioteca y el tipo de registro del archivo o vínculo Web, se escribe una descripción, se asignan una o varias etiquetas y se rellenan los campos personalizados que ayudan a categorizar y definir el contenido. La gestión de versiones no requiere comprobar los archivos que entran y los que salen, basta con cargar una versión nueva del archivo y Salesforce CRM Content actualiza una lista de versiones a la que se puede acceder desde la página de detalles de contenido. Puede descargar las versiones antiguas de un archivo y leer todos los comentarios sobre los motivos de cambios que un autor puede haber incluido con una versión nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Revisión de uso y envío de opinión

Salesforce CRM Content proporciona varios métodos para determinar si el contenido es valioso para los lectores. Evaluar un contenido aumenta su visibilidad en los resultados de búsqueda. Votar a favor o en contra de un archivo, vínculo Web o documento de Google Docs e ingresar comentarios son maneras de participar directamente en la mejora de contenidos. También puede ver quién se ha suscrito a un archivo, un vínculo o documento y cuántas veces se han descargado los archivos. La ficha Reportes le permite crear reportes estándar o personalizados en datos de Salesforce CRM Content. Si la función de entrega de contenido está activada, podrá enviar contenido a colegas, prospectos y contactos y, a continuación, realizar un seguimiento de la frecuencia de previsualización o descarga del contenido.

Colaboración de contenido en Salesforce

Salesforce CRM Content también está integrado con prospectos, cuentas, contactos, oportunidades, casos, productos y objetos personalizados. Si la funcionalidad de Salesforce CRM Content está activada en la ficha Oportunidad, por ejemplo, Salesforce CRM Content utilizará los campos de la página de detalles de la oportunidad para buscar archivos que pueden ser relevantes para esa oportunidad. Puede ver detalles de los resultados de la búsqueda según sea necesario o puede ejecutar su propia búsqueda y, después, adjuntar uno o varios archivos a la oportunidad. La versión más actual del archivo estará disponible en la página de detalles durante la vida útil de la oportunidad.

Compartir contenido en Salesforce Classic Mobile

Salesforce CRM Content está disponible en Salesforce Classic Mobile. Los usuarios podrán compartir contenido con clientes y colegas desde la aplicación de Mobile cuando no estén en su oficina. Solicite a su administrador establecer contenido móvil.

CONSULTE TAMBÍEN

[Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos](#)

Contribución al contenido

Publicar archivos en bibliotecas

Publique archivos en bibliotecas cargándolos desde su equipo, contribuyendo a ellos desde su biblioteca privada a una biblioteca compartida o compartiéndolos desde Chatter.

1. En la ficha **Bibliotecas**, realice una de las siguientes opciones:

- Para cargar un archivo, haga clic en **Contribuir** y seleccione un archivo desde su unidad local.
- Para publicar archivos desde su biblioteca privada, haga clic en la ficha **Mis archivos privados**, seleccione uno o varios archivos y haga clic en **Publicar seleccionados**.

O bien, para compartir archivos desde Chatter con una biblioteca, consulte [Compartir archivos con bibliotecas](#) en la página 148 (y omita el resto de estos pasos).

2. Ingrese un título para cada archivo. Alternativamente, ingrese descripciones.

3. Si está agregando un nuevo archivo que acaba de cargar, elija **Guardar en mi biblioteca privada** o **Publicar en una biblioteca compartida**. Si elige la segunda opción, seleccione una biblioteca. Ésta se convertirá en la biblioteca (inicio) de gestión, lo que significa que el contenido podrá compartirse con otra biblioteca, pero sólo podrá revisarlo un usuario que tenga permisos de autor en la biblioteca de gestión.

4. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable **Idioma** se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.

5. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.

6. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:

- Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá ingresar etiquetas en el campo **Etiquetas**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
- Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o ingresar una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
- Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
- No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
- Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.

7. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.

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 cargar y publicar archivos en una biblioteca pública:

- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

O

Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para cargar y guardar archivos en una biblioteca privada:

- Ninguno

8. Cuando haya completado los campos personalizados, haga clic en **Publicar** o **Guardar**.

 **Nota:**

- Los valores exclusivos en campos personalizados establecidos para la primera versión de un archivo no se incluirán si carga una nueva versión. Puede establecer los valores únicos en la nueva versión siempre y cuando no sean iguales a los de una versión anterior.
- Los archivos publicados en una biblioteca compartida se agregarán a su ficha Archivos y estarán disponibles para otros usuarios de Chatter en su organización. Los archivos publicados en su biblioteca privada se agregarán a su ficha Archivos, pero serán privados y no se compartirán con nadie. Para obtener información acerca de las diferentes soluciones y herramientas de archivo en Salesforce, consulte [Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos](#).
- Los clientes con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden publicar un máximo de 36,000 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas. Los usuarios con Developer Edition y de prueba pueden publicar un máximo de 2.500 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Actualizar versiones de contenido](#)

[Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content](#)

Cargar y publicar contenido

Agregue archivos a bibliotecas para aprovechar la configuración de permisos y las capacidades de entrega de contenido de Salesforce CRM Content.

La ficha Bibliotecas tiene varias opciones de publicación relacionadas en la parte superior que le permiten cargar, clasificar y publicar archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs en Salesforce CRM Content.

 **Nota:** El botón **Agregar documento de Google Docs** de la ficha **Bibliotecas** está disponible únicamente si su administrador de Salesforce ha activado Agregar documento de Google Docs al servicio de Salesforce.

Para publicar archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs en Salesforce CRM Content o para crear paquetes de contenido, consulte los temas siguientes:

- [Publicar archivos en bibliotecas](#)
- [Contribuir con vínculos Web a Salesforce CRM Content](#)
- [Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Actualizar versiones de contenido](#)

[Creación de entregas de contenido](#)

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 cargar y publicar archivos y vínculos Web:

- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.
- O
- Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para publicar documentos de Google Docs:

- cuenta de Google Apps

Límites de tamaño de archivo de Salesforce CRM Content

A continuación se incluyen los límites del tamaño de archivo máximos en Salesforce CRM Content:

- 2 GB
- 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter
- 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST
- 38 MB mediante carga en API de SOAP
- 10 MB mediante carga a través de la API masiva
- 10 MB de Google Docs
- 10 MB mediante carga en Visualforce

CONSULTE TAMBIÉN

[Límites de tamaño de archivo en Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Contribuir con vínculos Web a Salesforce CRM Content

Para clasificar y publicar un vínculo Web en Salesforce CRM Content:

1. Haga clic en la ficha **Bibliotecas**.
2. Para agregar un vínculo nuevo, haga clic en **Contribuir > ¿Prefiere vincular a un sitio Web?**, ingrese la URL y haga clic en **Contribuir**. Para publicar un vínculo que ya está en su biblioteca privada, haga clic en la ficha **Mis archivos privados**, busque el vínculo y haga clic en **Publicar**.
3. Asigne un título y una descripción al vínculo Web.
4. Seleccione una biblioteca. Éste se convertirá en la biblioteca (inicio) de gestión, lo que significa que el vínculo Web podrá compartirse con otra biblioteca, pero su página de detalles de contenido sólo podrá modificarla un usuario que tenga los permisos adecuados en la biblioteca de gestión. Si no desea que el vínculo sea visible a otros usuarios en su organización, seleccione **Guardar en mi biblioteca privada**.
5. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable **Idioma** se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.
6. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
7. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
 - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá ingresar etiquetas en el campo **Etiquetas**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
 - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o ingresar una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
 - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
 - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
 - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
8. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.
9. Cuando haya completado los campos personalizados, haga clic en **Publicar** o **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar bibliotecas](#)

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 publicar vínculos Web en Salesforce CRM Content:

- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

O BIEN

Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Actualizar versiones de contenido

Haga clic en el nombre de cualquier ficha de Salesforce CRM Content para abrir la página de detalles del contenido.

Publicación de una nueva versión

Para publicar una nueva versión del archivo y actualizar sus propiedades:

1. Haga clic en **Modificar** > **Cargar nueva versión**. Esta opción no aparece para vínculos Web, paquetes de contenido o documentos de Google Docs.

Para agregar o eliminar archivos de un paquete de contenido, consulte [Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content](#).

2. Haga clic en **Examinar** para buscar y seleccionar el archivo actualizado.

3. Según necesite, actualice los campos **Título** y **Descripción**.

4. Llene el campo **Motivo de cambio**. Este texto se incluirá en las notificaciones de email que se envíen a los suscriptores y en la lista de versiones que se encuentra en la página de detalles del contenido.

5. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.

6. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
 - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá ingresar etiquetas en el campo **Etiquetas**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.

- Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o ingresar una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
- Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
- No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
- Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.

7. Actualice los campos personalizados según sea necesario.

8. Haga clic en **Publicar**.

Notas sobre Versiones de contenido

Tenga en cuenta la siguiente información cuando cree o modifique una nueva versión:

- No es posible modificar archivos en Salesforce CRM Content. Para modificar un archivo, descárguelo de Salesforce CRM Content a su equipo, realice los cambios y cargue la versión actualizada utilizando el botón **Cargar versión nueva**.
- La subficha Versiones de la página de detalles de contenido enumera todas las versiones de contenido. La lista Actividad reciente de la ficha Bibliotecas también notifica a los usuarios sobre nuevas versiones de contenido.

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 agregar una nueva versión:

- Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

- Los clientes con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden publicar un máximo de 36,000 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas. Los usuarios con Developer Edition y de prueba pueden publicar un máximo de 2.500 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cargar y publicar contenido](#)

Eliminar, archivar y restaurar contenido

Existen dos métodos para eliminar contenido de las bibliotecas: archivado y eliminación.

El archivado le permite continuar almacenando archivos en Salesforce sin que estén en bibliotecas o expuestos en resultados de búsqueda. La eliminación de archivos los elimina de la **Papelera**, donde los archivos permanecen 15 días antes de que se eliminan automáticamente de forma definitiva. Durante 15 días después de la eliminación de un archivo, puede recuperarlo de la **Papelera**. También puede restaurar archivos archivadas.

Antes de eliminar o archivar contenido, es importante saber qué es similar y diferente en estos dos métodos:

Efectos del archivado o la eliminación de contenido	Contenido archivado	Contenido eliminado
Cuenta en los límites de almacenamiento de archivos (tamaño del almacenamiento así como el número de documentos)	✓	
Eliminado de las bibliotecas	✓	✓
Ya no se pueden cargar las nuevas versiones	✓	✓
Ya no se puede descargar el contenido (hasta su restauración)	✓	✓
El contenido ya no aparece en los resultados de búsqueda	✓	✓
Se puede restaurar el contenido	✓	✓
Eliminado automáticamente de las listas de suscripción (sin notificar al usuario)	✓	✓
Eliminado de forma permanente vaciando la papelera		✓

Para archivar o eliminar archivos de contenido:

- En la ficha **Bibliotecas**, **Contenido** o **Suscripciones**, haga clic en el nombre del archivo que desea eliminar.
- En la página **Detalles de contenido**, haga clic en **Modificar > Archivar contenido** o **Modificar > Eliminar contenido**.

Para eliminar archivos en paquetes de contenido:

- De forma predeterminada, debe eliminar primero el paquete de contenido y luego eliminar el archivo.
- Si su administrador activó el parámetro de Salesforce CRM Content que permite la eliminación de archivos de paquetes de contenido, puede eliminar un archivo sin tener primero que retirarlo de un paquete de contenido. Esta acción elimina todas las versiones de

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 archivar y restaurar cualquier contenido en la biblioteca:

- Archivar contenido seleccionado en su definición de permiso de biblioteca

Para archivar y restaurar contenido que ha publicado:

- Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para eliminar contenido:

- Eliminar contenido seleccionado en su definición de permiso de biblioteca

ese archivo de todos los paquetes de contenido, incluyendo los paquetes de contenido a los que no tiene acceso, como los de las Bibliotecas privadas.

Para restaurar archivos de contenido archivados:

- Realice una de las siguientes acciones para abrir la página **Detalles de contenido** para un archivo archivado:

- Siga un marcador al contenido archivado.
- En la ficha **Bibliotecas**, haga clic en el nombre de una biblioteca para abrir su página **Detalles de biblioteca**. Haga clic en el vínculo **Ver contenido archivado** para ver una lista de contenidos archivados en la ficha **Contenido**. Haga clic en el nombre del archivo de contenido que desee restaurar.



Nota: El vínculo **Ver contenido archivado** sólo se muestra si tiene los privilegios **Archivar contenido**, **Agregar contenido** o **Gestionar biblioteca** en el permiso de biblioteca. Si dispone de los privilegios **Archivar contenido** o **Gestionar biblioteca**, verá una lista de todo el contenido archivado en la biblioteca, con independencia del autor. Si no dispone de esos privilegios pero tiene el privilegio **Agregar contenido**, sólo verá el contenido archivado del que sea autor y que haya archivado.

- En la página **Detalles de contenido**, haga clic en **Modificar > Restaurar contenido**.

Para restaurar contenido eliminado:

- En la ficha **Bibliotecas** o **Suscripciones**, o en la página **Detalles de contenido**, vaya a la **Papelera**.
- Seleccione la casilla de verificación para el archivo de contenido que desea restaurar y haga clic en **Recuperar**.



Nota:

- Los autores siempre pueden archivar y restaurar su propio contenido. Estos no necesitan la opción de permiso de biblioteca **Archivar contenido**.
- Si un archivo está en Salesforce CRM Content y también se publica en Chatter, el hecho de archivarlo no lo eliminará de la publicación de Chatter.
- Al eliminar un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido se eliminará también de Salesforce CRM Content y de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo](#)

Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

Un *paquete de contenido* es un conjunto de documentos relacionados o archivos almacenados como un grupo en Salesforce CRM Content. Por ejemplo, es posible que desee crear un paquete de contenido con una lista de productos, precio del presupuesto y contrato para enviarlo a un cliente concreto. Cualquier archivo en Salesforce CRM Content se puede agregar a un paquete de contenido, desde documentos de negocio tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint y archivos Adobe® PDF, hasta archivos de audio, archivos de video y Google Docs. Si utiliza aplicaciones de email o de mensajería instantánea, puede distribuir el paquete de contenido a sus colegas de organización o prospectos y contactos de fuera de su organización. El destinatario de una *entrega de contenido* puede hacer clic en una URL para abrir un reproductor de vista previa con el que puede ver una presentación preliminar y descargar el contenido. Puede ver la información de seguimiento para ver la frecuencia con la que se ha visualizado el paquete de contenido y los documentos que se han descargado..



Nota: Los paquetes de contenido admiten todo tipo de archivos; sin embargo, el reproductor de vista previa que inicia la URL de entrega de contenido sólo muestra archivos PowerPoint, Word, Excel y PDF. El reproductor de vista previa no muestra archivos de PDF protegidos contra copia. Asimismo, para trabajar con paquetes de contenido necesitará Adobe Flash® Player, versión 9.0.11.5 o posterior. Si no tiene Flash instalado, Salesforce proporciona un vínculo al sitio Web de Adobe donde puede descargar Flash de forma gratuita.

Para trabajar con los paquetes de contenido:

- Dependiendo de si desea crear, personalizar o modificar un paquete de contenido, utilice una de las siguientes opciones:



Nota: Las siguientes opciones sólo están disponibles si **Activar creación de paquetes de contenido** está seleccionado en la página Salesforce CRM Content en Configuración. Si la creación de paquetes de contenido está desactivada después de crear paquetes, Salesforce no eliminará los paquetes pero no se podrán personalizar ni modificar.

- Para crear un nuevo paquete de contenido, haga clic en la ficha **Bibliotecas** y seleccione **Crear nuevo > Paquete de contenido**.
 - Para crear un nuevo paquete de contenido copiando un paquete existente y agregando, eliminando o reordenando los archivos, abra la página de detalles de contenido del paquete y haga clic en **Duplicar y personalizar**.
 - Para actualizar un paquete de contenido y publicar una versión, abra la página de detalles de contenido del paquete y haga clic en **Modificar > Modificar paquete de contenido**.
- Haga clic en **Buscar archivos** para mostrar todo el contenido en sus bibliotecas. Para afinar sus resultados, seleccione una biblioteca concreta para buscar o ingresar un término de búsqueda en el cuadro de texto.
Además de archivos y documentos, los resultados de búsqueda también muestran paquetes de contenido.
 - Arrastre el contenido que desee desde los resultados de búsqueda a la sección del conjunto en la mitad inferior de la ventana. Las siguientes opciones le ayudan a conformar su paquete de contenido:
 - En los resultados de búsqueda, haga clic en un documento para abrir su vista previa en la mitad inferior de la ventana. Seleccione **Agregar al paquete de contenidos** u **Ocultar vista previa** según sea necesario.
 - En los resultados de búsqueda, mueva el ratón por encima de un documento y haga clic en el ícono de la carpeta (📁) para ver los paquetes de contenido que utilizan el documento.
 - En los resultados de búsqueda, mueva el ratón por encima de un paquete de contenido y haga clic en el ícono de la carpeta (📁) para ver todos los documentos del paquete.

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 crear o modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content:

- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

O

Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

- En la sección del conjunto, pase el ratón por encima de un documento y haga clic en el icono de cubo de basura (trash bin) para eliminar el documento del paquete que está conformando.
- Haga clic en **Borrar** en cualquier momento para revertir sus cambios; haga clic en **Cancelar** para regresar a la ficha Bibliotecas.



Nota: El número máximo de archivos que puede incluirse en un paquete de contenido es 50.

4. Cuando termine de conformar o modificar su paquete de contenido, haga clic en **Guardar** y asigne o cambie el nombre del paquete de contenido.
5. En el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido:
 - a. Seleccione una biblioteca. Si no desea que el paquete de contenido sea visible a otros usuarios de su organización, por ejemplo si su trabajo sigue en curso, seleccione **Guardar en mi biblioteca personal**.
 - b. También puede agregar o modificar la descripción del paquete de contenido.
 - c. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable **Idioma** se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.
 - d. Si modifica el paquete de contenido, rellene el campo **Motivo de cambio**.
 - e. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
 - f. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
 - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá ingresar etiquetas en el campo **Etiquetas**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
 - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o ingresar una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo **Etiquetas** automáticamente.
 - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
 - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
 - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
 - g. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.
 - h. Haga clic en **Publicar**. Puede ver la página de detalles del contenido, regresar a la ficha Bibliotecas o publicar otro archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización y modificación de entregas de contenido](#)

Búsqueda de contenido

Buscar Salesforce CRM Content relacionado con registros

Busque rápidamente archivos de contenido relacionados con cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados utilizando las listas relacionadas en esos registros.

Si su organización tiene activado Salesforce CRM Content, puede disfrutar de la funcionalidad de Salesforce CRM Content en las páginas de detalles de prospectos, cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados. La lista relacionada Contenido relacionado le permite buscar archivos, paquetes de contenido, vínculos Web o documentos de Google Docs y vincularlos al registro. Cuando vincule un archivo, la última versión estará disponible para el resto de la vida del archivo a no ser que el archivo se elimine.

 **Nota:** Las listas relacionadas **Contenido relacionado** y **Entregas de contenido** solo están disponibles en un registro si han agregado al formato de página correspondiente por un administrador.

En la lista relacionada Contenido relacionado, puede:

- Haga clic en el título del contenido para ver la página de detalles donde se pueden realizar varias tareas, como ingresar comentarios o votaciones sobre el contenido, descargar archivos, abrir páginas Web y documentos de Google Docs y suscribirse a contenido, autores, etiquetas o bibliotecas. Para obtener más información, consulte [Ver y modificar detalles de contenido](#).
 - Haga clic en **Eliminar** junto a una parte de contenido para eliminarlo del registro. Esto no lo eliminará de la biblioteca de Salesforce CRM Content.
 - Si su organización tiene activadas las entregas de contenido, haga clic en **Entregar contenido** para crear una entrega de contenido. Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta online. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como prospectos, clientes, socios y colegas; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el email de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de email para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido. Para obtener más información, consulte [Creación de entregas de contenido](#).
 - Buscar contenido relacionado:
 1. Haga clic en **Buscar contenido** o **Buscar todo**. En ambos casos, Salesforce CRM Content busca en las bibliotecas a las que tenga acceso. Haga clic en **Buscar todo** para que los resultados de búsqueda muestren todo el contenido de las bibliotecas. En el caso de la búsqueda Buscar contenido, los resultados de la búsqueda tendrán contenido relacionado con el registro; Salesforce CRM Content buscará el contenido con texto o atributos que coincidan con los siguientes campos:
 - En una oportunidad, el **Nombre de la oportunidad**, **Nombre de la cuenta** y todos los competidores y productos.
 - En una cuenta, el **Nombre de la cuenta** y la **Industria**.
 - En un caso, el **Motivo del caso**, **Asunto**, **Nombre de la cuenta** y la **Industria**.
 - En un prospecto, el **Nombre**, **Compañía**, **Industria** y **Título**.
-  **Nota:** En un objeto personalizado, al hacer clic en **Buscar contenido** devuelve resultados de búsqueda que contienen el nombre completo del objeto personalizado en el texto o atributos del documento. Si ningún contenido cumple este criterio, los resultados de búsqueda estarán vacíos y deberá utilizar **Buscar todo** en su lugar.

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 acceder a Salesforce CRM Content:

- La opción **Usuario de Salesforce CRM Content** debe estar seleccionada en su información personal.

Y

Miembro de la biblioteca

2. En la página de resultados de búsqueda, filtre sus resultados según sea necesario ingresando términos de búsqueda o seleccionando los criterios de filtro en la barra lateral.
3. Haga clic en **Adjuntar** para los archivos que deseé vincular al registro.
4. Haga clic en el vínculo **Atrás** para regresar a la página de detalles.

Buscar contenido

La ficha Contenido muestra archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados en sus bibliotecas de Salesforce CRM Content. Si Chatter está activado y su administrador ha activado la configuración para mostrar los archivos de Salesforce Files en Salesforce CRM Content, los archivos publicados en los grupos de Chatter y otros archivos que no sean privados o estén compartidos de forma privada, también se muestran en la ficha Contenido. Los veinte elementos modificados más recientemente se enumeran de forma predeterminada. Puede filtrar la lista utilizando la barra lateral Filtrar los resultados.

Para realizar búsquedas de contenido específico:

1. En la lista desplegable Buscar, restrinja su búsqueda a una biblioteca específica o elija buscar en todas las bibliotecas. Si puede, restrinja su búsqueda sólo a archivos de Salesforce Files o sólo a archivos en los grupos de Chatter de los que es miembro.



Sugerencia: Para mostrar el contenido que aparece en todas las ubicaciones, haga clic en **Opciones de visualización** y seleccione **Mostrar ubicaciones**. Las ubicaciones se enumeran debajo de cada título.

2. Escriba los términos de búsqueda y haga clic en **Ir**. Salesforce CRM Content realiza una búsqueda de texto completo de los siguientes tipos de documentos: formato de texto enriquecido (RTF), TXT codificado como UTF-8, HTML, XML, Adobe® PDF y archivos de Word, Excel y PowerPoint de Microsoft® Office 97 a Microsoft Office 2007.
3. Si su administrador activa la compatibilidad con múltiples idiomas, podrá restringir la búsqueda a un idioma concreto. De forma predeterminada, Salesforce CRM Content busca todo el contenido en las bibliotecas publicado en su idioma de usuario predeterminado. La búsqueda en todos los idiomas también busca los títulos, nombres de autores, fichas, extensiones de archivo y campos personalizados de contenido en todos los idiomas.



Nota: Al buscar en todos los idiomas no se busca el texto o la descripción de documentos publicados en idiomas distintos de su idioma de usuario predeterminado.

4. También tiene la posibilidad de, en la barra lateral Filtrar los resultados, filtrar los resultados de la búsqueda en función del formato de archivo, contenido incluido, autor, etiqueta, bibliotecas, idioma, campo personalizado o grupo de Chatter (si está disponible). El número entre paréntesis que aparece junto a cada tipo de filtro le muestra cuántos archivos coincidentes, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs aparecen en los resultados de búsqueda.

La ficha Contenido ofrece varias opciones:

- Haga clic en **Opciones de visualización** para personalizar su vista agregando columnas que pueden ordenarse según diversos criterios de contenido (como Tamaño y Fecha de publicación), o decidiendo mostrar descripciones, etiquetas y ubicaciones. **Mostrar ubicaciones** muestra las bibliotecas y grupos de Chatter donde aparece el contenido. **Mis bibliotecas: ninguno** o **Mis grupos de Chatter: ninguno** significa que el archivo es un archivo de Salesforce y no pertenece a ninguna de mis bibliotecas o grupos de Chatter. El gráfico de barras inteligente de descargas, comentarios, puntuajes y suscriptores le permite comparar archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos con un conjunto de resultados de búsqueda.

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 realizar búsquedas en Salesforce CRM Content:

- La opción **Usuario de Salesforce CRM Content** debe estar seleccionada en su información personal.

Y

Miembro de la biblioteca



Nota: Los grupos de Chatter sólo se incluyen en **Mostrar ubicaciones** si Chatter está activado y su administrador ha activado la configuración para mostrar archivos en Salesforce CRM Content.

- Seleccione uno o más archivos y haga clic en **Descargar** para crear un archivo zip con su contenido seleccionado. Los vínculos Web y los documentos de Google Docs no se pueden incluir en archivos comprimidos.
- Pase el ratón por un ícono de archivo para ver una instantánea de información sobre el archivo, paquete de contenido, el documento de Google Docs o vínculo Web específico, así como opciones como la suscripción, votación y descarga.
- Haga clic en el ícono de suscripción junto al nombre de archivo para activar o desactivar una suscripción. Para obtener más información, consulte [Ver y modificar suscripciones de contenido](#).
- Haga clic en el nombre del archivo para ver la página de detalles del contenido. La página de detalles de contenido ofrece toda la información disponible sobre un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo. Para obtener más información, consulte [Ver y modificar detalles de contenido](#).

La búsqueda admite varios tipos de archivo y tiene límites de tamaño de archivo. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre del autor del archivo, las etiquetas, la extensión del archivo y los campos personalizados.

Tipo de archivo	Extensiones de archivo	Tamaño máximo de archivo para la búsqueda
HTML	.htm, .html, .xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt, .pptx, .pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
Texto	.c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt	5 MB
Word	.doc, .docx, .docm	25 MB
XLS	.xls, .xlsx, .xlsm	5 MB
XML	.xml	5 MB

CONSULTE TAMBÍEN

[Buscar archivos](#)

Ver y modificar detalles de contenido

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener una vista previa y descargar contenido compartido:	Miembro de la biblioteca
Para obtener una vista previa y descargar contenido privado:	Ninguno
Para cargar una nueva versión:	Agregar contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca
Para archivar y restaurar el contenido:	Archivar contenido seleccionado en su definición de permiso de biblioteca O Autor del contenido
Para eliminar contenido de forma permanente:	Eliminar contenido seleccionado en su definición de permiso de biblioteca
Para visualizar y modificar comentarios:	Modificar comentarios debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.
Para eliminar comentarios:	Eliminar comentarios seleccionado en su definición de permiso de biblioteca
Para etiquetar contenido:	Etiqueta de contenido seleccionado en su definición de permiso de biblioteca
Para marcar el contenido como incluido:	Contenido de función seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca
Para entregar contenido de una biblioteca compartida:	Entrega de contenido seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca
Para entregar contenido de una biblioteca personal:	Distribuir archivos cargados y contenido personal debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.
Para publicar el contenido de una biblioteca en noticias en tiempo real de Chatter:	Publicar contenido en noticias en tiempo real de Chatter seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Si hace clic en un nombre de archivo de las fichas Bibliotecas, Contenido o Suscripciones, se abrirá la página de detalles del contenido, que es un punto de acceso central para obtener una vista previa del contenido y recopilar información sobre un archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documento de Google Docs concreto en Salesforce CRM Content. A partir de la versión Summer '10, si Chatter se ha activado para su organización, los archivos publicados en Chatter también se enumeran.

Si su archivo es de uno de los tipos siguientes, aparecerá la ficha Vista previa:

- Word, Excel y PowerPoint de Microsoft® Office 97 a Microsoft Office 2007. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas.
- Adobe® PDF. No se obtiene la vista previa de los archivos PDF protegidos contra copia.
- JPG, BMP, GIF y PNG.

Las siguientes opciones podrían estar disponibles en la página Detalles de contenido, dependiendo de: el tipo de contenido que está visualizando, sus permisos de bibliotecas y si el contenido está en una biblioteca pública o privada o desde Chatter:

- Haga clic en los iconos de votación a favor o en contra correspondientes al archivo, el vínculo Web, el paquete de contenido o el documento de Google Docs. Para cambiar el voto, haga clic en el ícono contrario. Cuando haya emitido su voto, la lista Actividad reciente de la ficha bibliotecas indicará si le gusta o no el contenido.
- Haga clic en **Entregar contenido** para [crear una entrega de contenido](#). Haga clic en **Entregar contenido > Mostrar envíos de contenido** para [ver una lista de entregas](#) asociadas con el contenido.
- En los vínculos Web o documentos de Google Docs, haga clic en el botón **Abrir** para abrir la página Web en una ventana diferente. En los archivos, haga clic en **Descargar** para abrir o guardar el archivo.
- Haga clic en **Suscribir** o **Suscripto** para activar o desactivar su suscripción.
- Para los archivos, haga clic en la subficha Paquetes de contenido para ver qué paquetes de contenido incluyen ese archivo.
 - Los administradores de biblioteca pueden hacer clic en **Eliminar de todos** para eliminar el archivo de todos los paquetes de contenido que incluyen el archivo.
 - Haga clic en el nombre del paquete de contenidos que incluye el archivo para ver los detalles de ese paquete de contenido.
- En el caso de paquetes de contenido, haga clic en **Duplicar y personalizar** para crear un nuevo paquete añadiendo o eliminando archivos y diapositivas. Salesforce CRM Content guarda o publica su paquete personalizado como nuevo contenido, no una versión del paquete que ha copiado.
- Haga clic en **Modificar > Modificar detalles de contenido** para modificar campos estándar y personalizados.
- Haga clic en **Modificar > Modificar paquete de contenido** para [crear una nueva versión de un paquete de contenido](#) agregando o eliminando archivos.
- En el caso de los archivos, haga clic en **Modificar > Cargar nueva versión** para [sustituir el archivo](#) con una nueva versión. Esta opción de versión no está disponible para vínculos Web, paquetes de contenido o documentos de Google Docs.



Nota: Si el botón **Agregar versión nueva** aparece sombreado, su organización ha superado su nivel de almacenamiento de archivos permitido, por lo que no será posible cargar nuevo contenido.

- Haga clic en el botón **Modificar > Archivar contenido** para [eliminar el archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documentos de Google Docs en la biblioteca](#). Los autores podrán archivar y restaurar su propio contenido independientemente de los permisos de biblioteca. Si un archivo está en Salesforce CRM Content y también se publica en Chatter, el hecho de archivarlo no lo eliminará de la publicación de Chatter.
- Haga clic en **Modificar > Eliminar contenido** para [eliminar el archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documento de Google Docs de Salesforce CRM Content](#) moviéndolo a la papelera. Los autores podrán eliminar y restaurar su propio contenido independientemente de los permisos de biblioteca. Al eliminar un documento de Google Docs se elimina su asociación con Salesforce CRM Content pero no se elimina el documento de Google Apps. No puede eliminar un archivo que se incluye en un paquete o entrega de contenido. Al eliminar un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido se eliminará también de Salesforce CRM Content y de Chatter.
- Haga clic en **Modificar > Acciones de biblioteca** y seleccione **Mover a otra biblioteca** para trasladar el contenido a una biblioteca de gestión (o "inicio") diferente. Seleccione **Compartir en otra biblioteca** para compartir el contenido en bibliotecas adicionales sin cambiar la biblioteca de gestión. Si el contenido se vincula o comparte con otras bibliotecas, los miembros de dichas bibliotecas podrán encontrar su contenido. Si la biblioteca gestionada y la compartida tienen reglas de etiquetado distintas, se aplicará la regla de etiquetado más restrictiva. Si desea eliminar el contenido de una biblioteca donde está compartida, haga clic en **Eliminar de las bibliotecas**. Esta opción no elimina el contenido de su biblioteca de gestión.

- Haga clic en la subficha Comentarios para ver, agregar, modificar o eliminar comentarios.
- Haga clic en la subficha Versiones para visualizar una lista con todas las versiones de archivo y las declaraciones de motivo de cambio que indican los autores.
- Haga clic en la subficha Descargas para ver una lista de todos los usuarios de Salesforce CRM Content que se han descargado el archivo. La descarga de datos no está disponible para los vínculos Web o los documentos de Google Docs.
- Haga clic en la subficha Suscriptores para [ver una lista](#) de todos los usuarios de Salesforce CRM Content suscrito al archivo, vínculo Web o documento de Google Docs. Para suscribirse a un autor, haga clic en el botón desplegable junto al nombre del autor. Para suscribirse a una biblioteca, haga clic en el botón desplegable junto al nombre de la biblioteca.
- Haga clic en un nombre de etiqueta para ver todo el contenido asociado con esa etiqueta. Haga clic en la flecha junto a la etiqueta para eliminarla o para suscribir todo el contenido con esa etiqueta.
- Para agregar una nueva etiqueta, ingrese un nombre de etiqueta en el campo **Agregar etiquetas** y haga clic en **Guardar**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de las ya existentes en la lista Mis etiquetas recientes de la ventana Guardar o Publicar y la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas.



Nota: Si su administrador ha aplicado una regla de etiquetado de biblioteca, puede que no le resulte posible ingresar nuevas etiquetas. Si se aplica la regla de etiquetado guiado, puede hacer clic en **Agregar etiquetas** y seleccionar una en la lista de etiquetas sugeridas o ingresar nuevas etiquetas. Si se aplica la regla de etiquetado de biblioteca restringida, puede hacer clic en **Agregar etiquetas** y seleccionar una en la lista de etiquetas sugeridas, pero no podrá ingresar sus propias etiquetas.

- Haga clic en el nombre del autor para ver una lista del contenido publicado del autor. Haga clic en la flecha que aparece junto al nombre del autor y seleccione **Suscribir al autor** para suscribirse a todo el contenido publicado por ese autor.
- Haga clic en **Incluir** o **No incluir** para activar o desactivar la designación de “incluir”. El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda *activo de ventas*, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. El contenido incluido también se enumera en las páginas de descripción y de detalles de la biblioteca para conseguir un acceso rápido.
- Haga clic en el nombre de la biblioteca para ver los detalles. Haga clic en la flecha que aparece junto al nombre de biblioteca y seleccione **Suscribir a biblioteca** para suscribirse a todo el contenido de la biblioteca o **Mostrar contenido de biblioteca** para ver una lista de todos los archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados en la biblioteca.

Uso de la lista relacionada de contenido

La lista relacionada Contenido de una página de detalles de registro vincula todo el contenido que se haya asociado con ese registro en Salesforce CRM Content. Haga clic en el nombre del archivo para abrir la página de detalles del contenido.

Sólo los usuarios de Salesforce CRM Content que sean miembros de la biblioteca donde se publique el contenido podrán ver el archivo publicado en la lista relacionada Contenido. Por ejemplo, si selecciona la oportunidad "Gran acuerdo" al publicar `EstrategiaGranAcuerdo.doc` en la biblioteca Documentación asociada de ventas, la lista relacionada Contenido de la oportunidad "Gran acuerdo" incluirá un vínculo hacia `EstrategiaGranAcuerdo.doc` sólo para los miembros de la biblioteca Documentación asociada de ventas. Los usuarios que no sean miembros de la biblioteca no podrán ver el vínculo.

Puede utilizar la lista relacionada Contenido relacionado para acceder a Salesforce CRM Content desde prospectos, cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados. Para obtener más información, consulte [Buscar Salesforce CRM Content relacionado con registros](#) en la página 195.

CONSULTE TAMBÍÉN

[Descripción general de Salesforce CRM Content](#)

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 acceder a Salesforce CRM Content:

- La opción **Usuario** de Salesforce CRM Content debe estar seleccionada en su información personal.

Ver y modificar suscripciones de contenido

Si hace clic en la ficha Suscripciones aparecerá la página de inicio Suscripciones, donde podrá visualizar sus suscripciones de Salesforce CRM Content y activarlas o desactivarlas.

 **Nota:** Para suscribirse a un archivo, paquete de contenido, vínculo Web o documento de Google Docs, [visualice la página de detalles de contenido](#) y haga clic en **No suscrito**. Desde la página de detalles de contenido también puede suscribirse a una etiqueta, un autor o una biblioteca utilizando los menús desplegables junto al nombre de la etiqueta, el autor o la biblioteca.

En la ficha Suscripciones, haga clic en las subfichas Contenido, Etiquetas, Autores o Bibliotecas para visualizar sus suscripciones. Dependiendo de su configuración de notificación, se le informará de los cambios que se apliquen al contenido al que está suscrito ya sea mediante email en tiempo real o a través de un email diario.

 **Sugerencia:** Para configurar su configuración de notificación, vaya a su página de información personal, haga clic en **Modificar** y seleccione **Recibir alertas de email de Salesforce CRM Content**. Si desea recibir un resumen diario en vez de alertas de email en tiempo real, seleccione también **Recibir alertas de Salesforce CRM Content como Daily Digest**.

Las suscripciones generan las siguientes notificaciones:

- Si se suscribe a un archivo, se le notificará cuando alguien le añada comentarios o cuando se publique una nueva versión del archivo. Si se suscribe a un vínculo Web o documento de Google Docs, se le notificará cuando se agreguen comentarios pero no así cuando se cambie el vínculo o se modifique el documento.
- Si se suscribe a un paquete de contenido, recibirá una notificación cuando se publique una nueva versión del paquete. Salvo que se suscriba a archivos individuales en un paquete de contenido, no recibirá ninguna notificación cuando se publiquen nuevas versiones.
- Si se suscribe a una etiqueta, se le notificará sobre cualquier contenido recientemente publicado que se asocie a la etiqueta suscrita. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido etiquetado disponibles, suscríbase al contenido.
- Si se suscribe a un autor, recibirá una notificación siempre que ese autor publique nuevo contenido. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido de un autor disponibles, suscríbase al contenido.
- Si se suscribe a una biblioteca, recibirá una notificación cada vez que se añada contenido a la biblioteca, incluyendo el contenido existente que se haya vinculado recientemente a la biblioteca a la que se ha suscrito. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido de biblioteca disponibles, suscríbase al contenido.

CONSULTE TAMBÍÉN

[Actualizar versiones de contenido](#)

[Seguir un archivo](#)

[Cargar una nueva versión de un archivo](#)

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 suscribirse a contenido:

- La opción **Usuario** de Salesforce CRM Content debe estar seleccionada en su información personal.

Y

Miembro de la biblioteca

Ver y modificar bibliotecas

Cuando haya encontrado una biblioteca de Salesforce CRM Content en el área **Mis bibliotecas** de la página de inicio de la ficha Bibliotecas o en una página de detalles de contenido, haga clic en el nombre de la biblioteca para mostrar la información detallada. Para obtener detalles sobre las opciones de publicación en la parte superior de la página, consulte [Cargar y publicar contenido](#).

En el área del título de la biblioteca, puede hacer clic en los siguientes vínculos rápidos:

- **Examinar** para [ver los resultados de búsqueda](#) que muestren todo el contenido de la biblioteca.
- **Modificar** para cambiar el nombre o descripción de la biblioteca.
- **Eliminar** para eliminar una biblioteca vacía. Si desea eliminar una biblioteca que tenga contenido, deberá trasladar el contenido a otra biblioteca antes o eliminarla y vaciar la Papelera.



Nota: Si su Papelera está vacía y no puede eliminar la biblioteca, puede que la Papelera de otro usuario tenga el contenido eliminado de la misma biblioteca. Una biblioteca no puede eliminarse hasta que todo su contenido se haya eliminado permanentemente o se haya trasladado a otra biblioteca.

- **Modificar miembros** para agregar o eliminar miembros de la biblioteca o cambiar su permiso de biblioteca.
- **Reglas de etiquetas** para cambiar el método de etiquetado admitido en la biblioteca.
- **Tipos de registro** para restringir los tipos de registro disponibles para los contribuyentes de biblioteca.
- **Ver contenido archivado** para [ver una lista del contenido archivado](#) en la biblioteca. Si no tiene los privilegios de Archivar contenido O Gestionar bibliotecas en su permiso de biblioteca, la lista de contenido archivado sólo tendrá el contenido que haya creado y archivado por sí mismo, pero no el de otros autores.

La página de detalles de biblioteca contiene las siguientes secciones:

Miembros

Esta sección muestra todos los usuarios de Salesforce CRM Content que son miembros de la biblioteca. Para limitar la lista de miembros, ingrese un nombre de usuario y haga clic en **Filtro**. Puede filtrar según el principio de un nombre de usuario, pero no por el apellido.

Para agregar nuevos miembros a la biblioteca:

1. Haga clic en **Agregar miembros**.
2. Si el miembro que desea agregar no está indicado, comience por ingresar su nombre en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**
3. Seleccione los miembros del cuadro Miembros disponibles. Los miembros pueden ser usuarios individuales de Salesforce CRM Content o grupos públicos que contengan usuarios de Salesforce CRM Content.



Sugerencia: Si tiene muchos usuarios de Salesforce CRM Content, cree un grupo público y agréguelo a una biblioteca en lugar de agregar usuarios a la biblioteca de forma individual.

4. Haga clic en **Agregar** para agregar nuevos miembros a la biblioteca.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione un permiso de biblioteca para cada usuario o grupo público y haga clic en **Guardar**.

Para eliminar un miembro de la biblioteca, haga clic en **Eliminar**. Para modificar un permiso de biblioteca de miembro, haga clic en **Modificar** y seleccione un nuevo permiso de biblioteca de la lista desplegable.

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 modificar una biblioteca:

- “Gestionar Salesforce CRM Content”
- O
- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Para agregar o eliminar miembros de biblioteca:

- “Gestionar Salesforce CRM Content”
- O
- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Contenido incluido

En esta sección se enumeran las cinco partes de contenido de la biblioteca que se han designado más recientemente como "incluidas". Si no se ha incluido ningún contenido, esta sección no se mostrará. El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda *activo de ventas*, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. Para ver todo el contenido incluido, haga clic en **Mostrar todo**. Para activar o desactivar el estado de inclusión de un contenido, vaya a su [página de detalles de contenido](#).

Contenido principal

Esta sección incluye listas que resumen la actividad de contenido de su biblioteca. En una lista, haga clic en un ícono de archivo para descargar el contenido o haga clic en un título para abrir la página de detalles de contenido asociada. En la sección Contenido principal puede seleccionar una de las siguientes categorías:

- **Fecha de publicación:** este contenido se clasifica en orden descendente según la fecha de publicación más reciente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados.
- **Número de descargas:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de descargas. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido descargado.
- **Puntuaje:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número votos con el pulgar hacia arriba. Los colores verde y rojo del gráfico de barras representan los votos positivos y negativos, respectivamente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con votos.
- **Número de comentarios:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de comentarios por parte de los usuarios. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con comentarios asociados.

Etiquetas populares

Este conjunto de etiquetas le muestra la forma en que se ha etiquetado el contenido de su biblioteca. Las etiquetas son términos descriptivos asignados durante la carga o revisión que ayudan a clasificar y organizar el contenido. Haga clic en un nombre de etiqueta para ver los resultados de búsqueda que contienen todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs con esa etiqueta. Los nombres de etiqueta aumentan el tamaño del conjunto de etiquetas en función de la popularidad, lo que significa que las etiquetas más largas se han asignado a la mayoría del contenido. Puede seleccionar el tipo de etiquetas en orden alfabético o según su popularidad. El conjunto de etiquetas contiene las 30 etiquetas más utilizadas.

Actividad reciente

Esta sección es una instantánea de las actividades de sus bibliotecas. Muestra los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs que han recibido comentarios, votos o suscripciones más recientemente. También comprende el contenido incluido y recientemente publicado, aunque en esta sección Actividad reciente no incluye nuevas versiones de contenido existente, contenido archivado y contenido eliminado. Utilice los botones **Más antigua** y **Más nueva** para desplazarse por los registros. La sección Actividad reciente contiene un máximo de 100 registros.

Contribuyentes más activos

Esta sección muestra los autores que han cargado contenido en su biblioteca con más frecuencia. Los nombres aumentan de tamaño de acuerdo con la actividad, de forma que los nombres mayores son los autores que han aportado más contenido.

CONSULTE TAMBÍEN

[Gestionar bibliotecas](#)

[Actualizar versiones de contenido](#)

Gestionar bibliotecas

En la ficha **Bibliotecas**, acceda a su biblioteca privada, cree nuevas bibliotecas, seleccione bibliotecas para ver o modificar y analice el uso y la actividad de las bibliotecas. Para obtener detalles sobre las opciones de publicación en la parte superior de la página, consulte [Cargar y publicar contenido](#). La página de inicio de bibliotecas tiene dos fichas: Contenido compartido, que proporciona información sobre bibliotecas compartidas, y Mis archivos privados, que contiene información sobre su biblioteca privada.

Contenido compartido

La ficha Contenido compartido de la página de inicio de la biblioteca contiene las siguientes secciones:

Mis bibliotecas

Esta sección enumera todas las bibliotecas a las que tiene acceso. Haga clic en el nombre de una biblioteca para ver los detalles sobre la biblioteca o haga clic en **Examinar** para ver una lista de todo el contenido de la biblioteca. Haga clic en el botón **Nuevo** para crear nuevas bibliotecas, agregar usuarios a una biblioteca o asignar permisos de biblioteca a los usuarios.

Contenido incluido

En esta sección se enumeran las cinco partes de contenido de las bibliotecas que se han designado más recientemente como "incluidas". El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda *activo de ventas*, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. Para ver todo el contenido incluido, haga clic en **Mostrar todo**. Para activar o desactivar el estado de inclusión de un contenido, vaya a su [página de detalles de contenido](#).

Contenido principal

Esta sección incluye listas que resumen la actividad de contenido en todos las bibliotecas. Cada lista clasifica el contenido de acuerdo con criterios específicos. En una lista, haga clic en un ícono de archivo para descargar contenido o haga clic en un título para abrir la página de detalles de contenido asociada. En la sección Contenido principal puede seleccionar una de las siguientes categorías:

- **Fecha de publicación:** este contenido se clasifica en orden descendente según la fecha de publicación más reciente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados.
- **Número de descargas:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de descargas. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido descargado.
- **Puntuaje:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número votos con el pulgar hacia arriba. Los colores verde y rojo del gráfico de barras representan los votos positivos y negativos, respectivamente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con votos.
- **Número de comentarios:** este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de comentarios por parte de los usuarios. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con comentarios asociados.

Etiquetas populares

Esta sección, también denominada conjunto de etiquetas, le muestra la forma en que se ha etiquetado el contenido de sus bibliotecas. Las etiquetas son términos descriptivos asignados durante la carga o revisión que ayudan a clasificar y organizar el contenido. Haga

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 crear bibliotecas:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"
- O
- "Crear bibliotecas"

Para modificar bibliotecas:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"
- O
- Gestionar bibliotecas debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

clic en un nombre de etiqueta para ver los resultados de búsqueda que contienen todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs con esa etiqueta. Los nombres de etiqueta aumentan el tamaño del conjunto de etiquetas en función de la popularidad, lo que significa que las etiquetas más largas se han asignado a la mayoría del contenido. Puede seleccionar el tipo de etiquetas en orden alfabético o según su popularidad. El conjunto de etiquetas contiene las 30 etiquetas más utilizadas.

Actividad reciente

Esta sección es una instantánea de las actividades de sus bibliotecas. Muestra los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs que han recibido comentarios, votos o suscripciones más recientemente. También comprende el contenido incluido y recientemente publicado, aunque en esta sección Actividad reciente no incluye nuevas versiones de contenido existente, contenido archivado y contenido eliminado. Utilice los botones **Más antigua** y **Más nueva** para desplazarse por los registros. La sección Actividad reciente contiene un máximo de 100 registros.

Contribuyentes más activos

Esta sección muestra los autores que han publicado contenido en sus bibliotecas con más frecuencia. Los nombres aumentan de tamaño de acuerdo con la actividad, de forma que los nombres mayores son los autores que han aportado más contenido.

Mis archivos privados

La ficha Mis archivos privados de la página de inicio de bibliotecas es su biblioteca privada. Si carga o crea contenido y no selecciona una biblioteca pública, su contenido se almacena en su biblioteca privada. Puede publicar contenido en una biblioteca pública en cualquier momento o dejar el contenido en su biblioteca privada indefinidamente. El contenido de su biblioteca privada puede conformarse en paquetes de contenido. También se puede enviar para enviar prospectos y contactos fuera de su organización utilizando la función de entrega de contenido. Consulte Configurar entregas de contenido para obtener más información. La ficha Mis archivos privados tiene las siguientes secciones:

Biblioteca privada

Si selecciona la opción **Guardar en mi biblioteca privada** cuando publique un archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documentos de Google Docs, su contenido se guarda aquí. Puede publicar o eliminar archivos de esta lista o hacer clic en el nombre del archivo para ver su página de detalles de contenido. Las siguientes opciones disponibles en la página de detalles de contenido para el contenido compartido no están disponibles para el contenido de la biblioteca privada: etiquetado, puntuaje, suscripción, seguimiento de descargas, seguimiento de suscripciones o uso de campos personalizados. Si publica un archivo desde la lista de biblioteca privada y hace clic en **Cancelar** durante el proceso de publicación, su archivo se elimina.

Carga interrumpida

Si se produce un error cuando está cargando un archivo, por ejemplo, su navegador se avería o su sesión se agota, el archivo que carga se guarda aquí. Haga clic en **Publicar** para publicar el archivo en una biblioteca pública o guardararlo en su biblioteca privada. Si hace clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido, su archivo se eliminará.

Carga de revisión interrumpida

Si se produce un error cuando carga una nueva versión de un archivo, el archivo que está cargando se guarda aquí. Los usuarios pueden continuar accediendo a la versión original. Haga clic en **Publicar** para publicar el archivo en una biblioteca pública o guardararlo en su biblioteca privada. Si hace clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido, su archivo se eliminará.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content](#)

Colaborar con todos los usuarios

Crear, compartir y organizar archivos

Envíos de contenido

Creación de entregas de contenido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Salesforce CRM Content disponible en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta online. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como prospectos, clientes, socios y colegas; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el email de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de email para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

Las entregas de contenido se pueden crear desde la lista relacionada Entregas de contenido en la mayoría de objetos de Salesforce. Los usuarios de Salesforce CRM Content también pueden crear una entrega de contenido desde la página de detalles del contenido o desde la lista relacionada Contenido relacionado.

Para crear una nueva entrega de contenido:

1. En la lista relacionada Entregas de contenido o en la página de detalles del contenido, haga clic en **Entregar contenido**.
2. Cargue un archivo o confirme el nombre de un archivo. Si es usuario de Salesforce CRM Content, busque en sus bibliotecas el contenido que desee entregar. Los usuarios de Salesforce CRM Content pueden buscar contenido en [bibliotecas compartidas](#) o una [biblioteca personal](#).
3. También puede modificar el campo **Nombre de entrega**. Es el nombre con que se identifica su entrega de contenido en Salesforce. Es recomendable que utilice un nombre con el que pueda distinguir fácilmente la entrega de contenido de otras en el mismo registro. El nombre de la entrega predeterminada incluye el nombre del archivo y la fecha de hoy.
4. Seleccione los métodos de entrega que determinan cómo se puede visualizar el contenido. Las opciones que aparecen dependen del formato de archivo que cargue.
 - Seleccione **Permitir al destinatario una vista en el Explorador** para crear una versión online del archivo que los destinatarios puedan visualizar en su navegador.
 - Seleccione **Permitir al destinatario descargar como [tipo de archivo]** para permitir que el destinatario de su entrega de contenido vea el contenido en su formato original. Por ejemplo, si ha cargado un archivo de Microsoft® Word, este campo será **Permitir descarga como archivo .doc**.



Nota: Si una vista previa del archivo no existe en Salesforce, los usuarios pueden descargar el archivo entregado independientemente de si se permite la descarga o no. Las vistas previas de archivos se realizan la primera vez que se solicitan en Salesforce, pero no antes. La visualización de la página de detalles de un archivo o su publicación en una noticia en tiempo real genera vistas previas del archivo.

- Seleccione **Permitir al destinatario descargar como PDF** para permitir a los destinatarios descargar una versión .pdf del archivo. Esta opción sólo está disponible para archivos de Microsoft® PowerPoint, Word y Excel.
5. Seleccione **Notificarme de la primera visualización o descarga** si desea recibir un email la primera vez que su destinatario haga clic en la URL de entrega de contenido.
6. Si el contenido que entrega depende del tiempo, seleccione la casilla de verificación **Eliminar acceso al contenido en** e ingrese una fecha de caducidad. De forma predeterminada, la fecha de caducidad es de 90 días a partir de la fecha actual. Una vez haya creado su entrega de contenido, puede modificar la fecha de caducidad en cualquier momento en la página de detalles de la entrega.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear entregas de contenido desde una biblioteca compartida en Salesforce CRM Content:

- **Miembro de la biblioteca**
- Y
- “**Eliminar contenido**” seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Para crear entregas de contenido desde una biblioteca personal en Salesforce CRM Content:

- “**Distribuir archivos cargados y contenido personal**” seleccionado en su definición de permiso general.

Para crear entregas de contenido (sin usuario de Salesforce CRM Content):

- “**Distribuir archivos cargados y contenido personal**” seleccionado en su definición de permiso general.

Para crear entregas de contenido (sin usuario de Salesforce CRM Content):

7. También puede seleccionar **Exigir contraseña para acceder al contenido**. Cuando cree la entrega de contenido, recibirá una contraseña que debe incluir con la URL de entrega que envíe a sus destinatarios. La contraseña está disponible durante la entrega de la página de detalles del envío.
 8. También puede utilizar la búsqueda para asociar su entrega de contenido con un registro de Salesforce. El registro que esté viendo cuando haga clic en **Entregar contenido** se selecciona por defecto.
 9. Haga clic en **Guardar y siguiente**. Su entrega estará lista en unos instantes, pero puede hacer clic en **Notificarme** para salir del asistente de entrega de contenido y recibirá una notificación por email cuando su entrega de contenido esté lista.
 10. Si no ha salido del asistente de entrega de contenido, haga clic en **Vista previa** para verificar que ha terminado de configurar la entrega.
-  **Importante:** Es posible que el formato del archivo original no se visualice correctamente en la versión online. Si selecciona **Permitir al destinatario una vista en el Explorador**, verá una presentación preliminar de su entrega de contenido antes de enviar su URL a sus destinatarios. Si no está satisfecho con la calidad de la versión online, haga clic en **Anterior** y seleccione hacer disponible el contenido en su formato original o como archivo PDF únicamente.
11. Copie y pegue la URL de entrega y, si es aplicable, su contraseña en un email o en una ventana de mensajería instantánea para su entrega. La URL está disponible en la página de detalles de la entrega. Para obtener más información, consulte [Visualización y modificación de envíos de contenido](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Compartir archivos mediante un vínculo](#)

Visualización y modificación de entregas de contenido

En la lista relacionada Entregas de contenido o en la página de la lista Entregas de contenido, haga clic en el nombre de una entrega de contenido para abrir la página de detalles.

Visualización de los detalles de la entrega de contenidos

La página de detalles de la entrega proporciona toda la información asociada a una entrega de contenido, incluidos el número de veces que se ha visualizado la entrega y su configuración. La dirección URL que proporciona acceso a la entrega de contenido solo está visible si tiene acceso al contenido o a un registro asociado al contenido, o es el propietario de la entrega de contenido. Para obtener una descripción de cada campo, consulte Campos de entrega de contenido.

Modificación de los detalles de la entrega de contenidos

Haga clic en **Caducar ahora** para eliminar inmediatamente el acceso a la entrega de contenido. Haga clic en **Modificar** para modificar detalles como los métodos de envío, fecha de vencimiento o el registro con el que se asocia la entrega. Para obtener una descripción de cada campo, consulte Campos de entrega de contenido.

Eliminación de entregas de contenido

Haga clic en **Eliminar** para suprimir el acceso a la entrega de contenido y eliminar el registro de envío de Salesforce. Los usuarios de Salesforce CRM Content no pueden eliminar archivos asociados con una entrega de contenido hasta que ésta se elimine.

Seguimiento de entregas de contenido

Cada vez que abra una URL de entrega de contenido, Salesforce registra el evento como una *vista*. La lista relacionada Vistas de la página de detalles de la entrega de contenido muestra todas las visualizaciones relacionadas con el envío. La información acerca de la visualización incluye la fecha y la hora, con independencia de que la visualización fuera interna de un usuario de (Salesforce) y si incluía una descarga. Si la entrega de contenido permitía descargar el archivo en su formato original o como archivo PDF, la marca **Archivo descargado** indica que se ha producido una descarga, pero no podrá distinguir entre los tipos de archivo.

CONSULTE TAMBÍEN

[Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Salesforce CRM Content disponible en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página de detalles de la entrega:

- Acceda a la página de detalles de contenido asociado en Salesforce CRM Content

O BIEN

Acceda al registro asociado con la entrega de contenido

Para modificar, expirar o eliminar una entrega de contenido:

- Propietario del registro

O BIEN

"Modificar todos los datos"

Uso de la lista relacionada Entregas de contenido

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta online. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como prospectos, clientes, socios y colegas; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el email de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de email para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

En la lista relacionada Envíos de contenido de prospectos, cuentas de negocio, contactos, oportunidades, casos, campañas y objetos personalizados, puede:

- Hacer clic en **Entregar contenido** para crear una nueva entrega de contenido y asociarla con el registro que está viendo. Para obtener más información, consulte [Creación de entregas de contenido](#).
- Hacer clic en **Vista previa** para abrir la entrega de contenido. Cada vez que vea una entrega de contenido, se registrará como una visualización interna en la lista relacionada Visualizaciones.
- Hacer clic en el nombre de la entrega de contenido para abrir la página de detalles del envío. Para obtener más información, consulte [Visualización y modificación de envíos de contenido](#).

Google Apps

Integre aplicaciones de Google como Google Docs y Gmail con Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Descripción general de Google Apps](#)

[Utilizar Google Docs en Salesforce](#)

[Agregar documentos de Google Docs a Salesforce](#)

Agregue un documento de Google existente a cualquier registro o biblioteca en Salesforce.

Descripción general de Google Apps

Google Apps™ es un conjunto de servicios de comunicación y colaboración On-Demand, albergados por Google y diseñados para usuarios de compañías. Salesforce integra servicios de Google Apps clave y proporciona diferentes aplicaciones de AppExchange que mejoran u permiten personalizar las funcionalidades relacionadas con Google.

Los servicios siguientes de Google Apps se integran con Salesforce y sólo requieren una activación simple por un administrador de Salesforce:

Agregue Google Docs a Salesforce

Google Docs™ permite crear documentos, hojas de cálculo y presentaciones On-Demand, modificarlos en su navegador y trabajar en tiempo real con otros colaboradores. Cuando se active el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce, puede:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una entrega de contenido:

- Ninguno

Para modificar una entrega de contenido:

- Propietario del registro

O BIEN

“Modificar todos los datos”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Utilizar Google Docs, notas o archivos adjuntos o la lista relacionada Google Docs y archivos adjuntos en cualquier registro Salesforce para crear, modificar o visualizar documentos de Google Docs y asociarlos a un registro.
- Compartir un documento de Google con cualquier usuario de Google Apps en su organización.
- Asociar documentos de Google Docs con registros de Salesforce incluso cuando no trabaja en Salesforce utilizando el botón del navegador **Agregar documento de Google Docs a Salesforce**.
- Agregar documentos de Google Docs a Salesforce CRM Content, que le permitirán gestionar todo tipo de contenido en una ubicación centralizada.

Gmail a Salesforce

Gmail™ es una aplicación de email basado en Web que funciona con todos los navegadores estándar y que puede utilizarse con el dominio de su compañía. Utilice Gmail a Salesforce para registrar automáticamente emails que envíe desde su cuenta de Gmail como actividades sobre los registros de prospectos y contactos en Salesforce.

Botones y vínculos personalizados de Gmail

Los botones y vínculos personalizados de Gmail agregan vínculos de **Gmail** junto a los campos de email junto a todos los registros y agregan los botones **Redactar en Gmail** en Historial de actividades de prospectos y contactos. Cuando selecciona un vínculo de Gmail o en el botón **Redactar en Gmail**, Salesforce iniciará sesión automáticamente en su cuenta de Gmail y llenará el campo **Para**. Si Gmail en Salesforce está activado, Salesforce también llenará el campo **Cco** con su dirección Email en Salesforce.

Utilizar Google Docs en Salesforce

Utilice Google Docs™ para crear y compartir documentos, presentaciones y hojas de cálculo On-Demand (“documentos de Google Docs”) y ver sus cambios en tiempo real a medida que va colaborando con otros usuarios. Como su contenido se almacena dentro de Google, no hay necesidad de gestionar versiones o enviar archivos adjuntos por email; sólo tiene que iniciar sesión en su cuenta de Google Apps y ver el documento actual o su historial de revisión.

Salesforce y Google Apps le permiten integrar Google Docs con Salesforce. La página de inicio de Google Docs de su cuenta de Google Apps enumera todos los documentos, presentaciones y hojas de cálculo de Google que haya creado o que otros usuarios de Google Apps hayan compartido con usted.

Para obtener información sobre Google Docs, consulte [la ayuda online de Google](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Uso de Google Docs en Salesforce

- “Leer” en el tipo de registro adecuado
Y
cuenta de Google Apps

Agregar documentos de Google Docs a Salesforce

Agregue un documento de Google existente a cualquier registro o biblioteca en Salesforce.

 **Nota:** Para utilizar un servicio de Google Apps en Salesforce, debe haber iniciado sesión en su cuenta de negocio de Google Apps. Las cuentas de negocio utilizan el dominio de su organización; por ejemplo, *john.doe@compañía.com*. Si no está seguro de su nombre de usuario y contraseña de Google Apps, haga contacto con su administrador.

Agregar un documento de Google Docs a un registro de Salesforce

1. Abra un caso, una oportunidad u otro registro.
2. En la lista relacionada Google Docs, Notas y Archivos adjuntos o la lista relacionada Google Docs y Archivos adjuntos, haga clic en **Agregar documento de Google Docs**.
3. Escriba el nombre del documento de Google.
4. Ingrese la URL del documento de Google Docs.
5. Haga clic en **Guardar**.

Agregar un documento de Google Docs a una biblioteca de Salesforce CRM Content

1. En la ficha **Bibliotecas** o en una página de detalles de biblioteca, haga clic en **Agregar documento de Google Docs**. Inicie sesión en Google Apps si se le solicita.
2. Ingrese la URL del documento de Google Docs.
3. Haga clic en **Contribuir**.
4. Ingrese un título y seleccione una biblioteca. Consulte [Publicar archivos en bibliotecas](#) para obtener instrucciones detalladas acerca de la publicación de contenido en una biblioteca.
5. Haga clic en **Publicar**.

 **Nota:** Mientras que tenga el documento de Google Docs abierto, recuerde compartirlo con otros usuarios de Google Apps de su organización. Sólo los usuarios con acceso al documento de Google Docs en su cuenta de Google Apps pueden abrir el documento desde Salesforce.

 **Sugerencia:** Para obtener información sobre el uso de Google Docs, consulte [la ayuda online de Google](#).

CONSULETAS TAMBÉN

[Utilizar Google Docs en Salesforce](#)

Colaborar con socios y clientes

Comparta actualizaciones con clientes y socios en grupos de Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

[Acerca de clientes de Chatter en grupos privados](#)
[Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Creación de un documento de Google Docs y vinculación del mismo a registros de Salesforce:

- “Editar” en el tipo de registro adecuado

Y

cuenta de Google Apps

Acerca de clientes de Chatter en grupos privados

Los clientes de Chatter son usuarios externos a los dominios de email de su compañía que solo pueden ver los grupos a los que han sido invitados e interactuar con los miembros de dichos grupos; no pueden ver ningún tipo de información de Salesforce.

Clientes de Chatter:

- Sólo pueden agregarse a Chatter si:
 - Un gestor o propietario un grupo que [permite a los clientes](#) los invita al grupo.
 - Un administrador los agrega en Configuración ingresando *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Usuarios**.
- Sólo pueden ver:
 - Grupos a los que pertenecen.
 - Personas del grupo al que pertenecen. Los clientes solo ven los perfiles limitados incluyendo fotografía, nombre, cargo, email, suscripciones a grupos comunes, archivos comunes y estadísticas e influencia de actividad. Sin embargo, no podrán publicar contenido en los perfiles.
 - Archivos compartidos con los grupos a los que pertenecen.
- No pueden ver:
 - Registros u otra información de Salesforce, incluso en los resultados de búsqueda.
 - Temas, incluidos temas de noticias en tiempo real, la lista de temas, páginas de detalles de temas, Se ha hablado recientemente acerca de y Temas de tendencias. (Los clientes pueden ver los temas de EtiquetaAlmohadilla (#).)
 - Recomendaciones; ni pueden ser recomendados a otros. Además, no pueden recomendarse grupos que permitan clientes.
- Se identifican como clientes en sus perfiles y en los grupos a los que pertenecen. Los clientes y grupos con clientes se identifican fácilmente a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.
- Tienen perfiles limitados, incluyendo nombre, fotografía, cargo, compañía, email, noticias en tiempo real, pertenencia a grupos, propiedad de archivos y estadísticas e influencia de actividad.
- No pueden ser seguidos. Además, los clientes no pueden seguir a personas o archivos.
- Pueden ser gestores y miembros de grupo. Si el cliente es un gestor, podrá ver los usuarios que solicitan unirse al grupo, incluso si no se encuentran en otros grupos comunes, y aprobar solicitudes.
- No podrán poseer, crear, eliminar, moderar, unirse ni solicitar unirse a grupos.
- Pueden invitar a personas de su mismo grupo para que se unan a los grupos que gestionan.
- No pueden invitar a personas del dominio de su compañía cuyos perfiles no puedan ver.
- No pueden [chatear](#) en la página 102 con otros usuarios.

 **Nota:**

- Cuando invita a una persona como un cliente a su grupo, se le otorga una contraseña y un nombre de usuario únicos para iniciar sesión en ese grupo de su organización, incluso si ya son miembros de otra organización de Salesforce. No podrán utilizar otros inicios de sesión de Salesforce para acceder a su grupo de clientes.
- Si un cliente tiene un problema para iniciar sesión en el grupo, compruebe que está utilizando el nombre de usuario y la contraseña desde el email de bienvenida que ha recibido después de registrarse en el grupo. Si el problema persiste, solicite ayuda a su administrador.
- Si un cliente pierde su contraseña, puede utilizar la opción Contraseña olvidada para restablecerla. Si no tienen su nombre de usuario, deberán hacer contacto con el administrador de la organización de la que son clientes para recuperarlo.

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**

Consideraciones para usuarios móviles

Los clientes de Chatter pueden iniciar sesión y usar las aplicaciones de Salesforce1 y la aplicación Chatter Mobile para BlackBerry. A los usuarios cliente se les aplica las mismas restricciones que cuando usaban Chatter en la Web.

CONSULTE TAMBIÉN

[Grupos de Chatter](#)

[Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter](#)

Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter

Si las invitaciones de clientes están activadas en su organización, puede añadir, eliminar e invitar clientes en grupos privados que posee o gestiona y que [permiten a los clientes](#).

1. Navegar hasta una página de detalles del grupo.
2. Para agregar personas que no son clientes de su compañía, haga clic en **Invitar a personas** o en **Agregar/Eliminar miembros** > **Invítela a Salesforce Chatter**. Ingrese las direcciones de email separadas por comas y un mensaje opcional. A continuación, haga clic en **Enviar**.
Cuando alguien acepte su invitación, se unirá a Chatter y pasará a ser un miembro del grupo.
3. Para añadir personas que ya son clientes en su compañía, haga clic en **Añadir/Eliminar miembros**, luego:
 - Realice búsquedas mediante el cuadro de búsqueda **Buscar personas**.
 - Cambie entre los **Miembros** del grupo y **Todos** los usuarios de su compañía.
 - Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista.
 - Haga clic en **Agregar** para agregar un cliente, o en el  para eliminar un cliente.
 - Cuando termine, haga clic en **Listo**.



Nota:

- Cuando invita a una persona como un cliente a su grupo, se le otorga una contraseña y un nombre de usuario únicos para iniciar sesión en ese grupo de su organización, incluso si ya son miembros de otra organización de Salesforce. No podrán utilizar otros inicios de sesión de Salesforce para acceder a su grupo de clientes.
- Si un cliente tiene un problema para iniciar sesión en el grupo, compruebe que está utilizando el nombre de usuario y la contraseña desde el email de bienvenida que ha recibido después de registrarse en el grupo. Si el problema persiste, solicite ayuda a su administrador.
- Si un cliente pierde su contraseña, puede utilizar la opción Contraseña olvidada para restablecerla. Si no tienen su nombre de usuario, deberán hacer contacto con el administrador de la organización de la que son clientes para recuperarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Aregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter](#)

[Visualizar miembros de grupo 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**

Otros recursos

¿Necesita más información? Consulte estos videos y hojas de sugerencias.

EN ESTA SECCIÓN:

[Hojas de sugerencias](#)

[Videos para la colaboración](#)

Hojas de sugerencias

Además de la ayuda online, Salesforce publica documentación imprimible para ayudarle a aprender sobre nuestras funciones.

Estos documentos incluyen hojas de sugerencias, guías de usuario y otros recursos que describen las funciones y funcionalidades de Salesforce. Estos documentos están disponibles como archivos PDF de Adobe®. Se requiere Adobe Reader® para abrir archivos PDF; para descargar la última versión de Reader, vaya a www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html.

Salesforce CRM Content

Videos para la colaboración

Además de la ayuda online, Salesforce crea demostraciones en video para ayudarle a aprender sobre nuestras funciones.

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.	✓	✓
 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	✓	

Título del video	Para usuarios finales	Para administradores
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.		✓

ÍNDICE

@menciones

- mención de grupos en publicaciones y comentarios [43](#)
- mención de personas en publicaciones y comentarios [43](#)

A

Actividad de Chatter [71](#)

Actualizaciones de Chatter [65](#)

Adición

- documentos [176](#)

almohadillas (#) [60](#)

anuncios de grupo [97](#)

Archivado

- contenido [191](#)

archivo externo [167](#)

archivo inmovilizado [149](#)

archivos

- uso compartido, bibliotecas [148](#)

Archivos

- adjuntar a publicaciones [47](#)

- búsqueda [136](#)

- cambiar permisos [144](#)

- carga de una nueva versión [140](#)

- colaboración, compartidos de forma privada [147](#)

- compartido con [155](#)

- compartir, compartir de forma privada [149](#)

- compartir, con grupos [146](#)

- compartir, mediante un vínculo [150](#)

- configuración de colaboración y permisos [142](#)

- datos externos [169–170, 173](#)

- descripción general [133](#)

- descripción general de cargar [138–139](#)

- eliminación [155](#)

- ficha [133](#)

- filtrado [138](#)

- hacer privado [145](#)

- historial de versión [152](#)

- límites del tamaño de archivo [141](#)

- modificación de detalles de archivos [155](#)

- navegadores admitidos para la carga de varios archivos [142](#)

- página de detalles de archivo [153](#)

- reporte de vinculación de archivo [156](#)

- seguimiento [152](#)

- uso compartido, bibliotecas [148](#)

- uso de la ficha Archivos [135](#)

Archivos adjuntos

- Salesforce CRM Content [195](#)

archivos de Chatter

- uso de la ficha Archivos [135](#)

Archivos de Chatter

- búsqueda [136](#)

- cambiar permisos [144](#)

- carga de una nueva versión [140](#)

- compartido con [155](#)

- compartir, compartir de forma privada [147, 149](#)

- compartir, con grupos [146](#)

- compartir, mediante un vínculo [150](#)

- configuración de colaboración y permisos [142](#)

- descripción general [133](#)

- descripción general de cargar [138–139](#)

- eliminación [155](#)

- externos [170, 173](#)

- ficha [133](#)

- filtrado [138](#)

- hacer privado [145](#)

- historial de versión [152](#)

- límites del tamaño de archivo [141](#)

- modificación de detalles de archivos [155](#)

- navegadores admitidos para la carga de varios archivos [142](#)

- página de detalles de archivo [153](#)

- seguimiento [152](#)

Artículos similares [113, 116](#)

B

Biblioteca de documentos

- descripción general [174](#)

Boletines, Chatter

- configuración de boletines de grupo [19](#)

- configuración de resúmenes personales [19](#)

- gestión [19](#)

búsqueda

- grupos [30](#)

- Grupos de Chatter [30](#)

- Noticias en tiempo real de Chatter [30](#)

- perfiles [30](#)

- registros [30](#)

Búsqueda

- Chatter [29](#)

- documentos [178](#)

- Favoritos de Chatter [31](#)

- Salesforce CRM Content [196](#)

Búsqueda de mensajes [109](#)

búsqueda de noticias en tiempo real [30](#)

Índice

- Búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter
adición como favorito de Chatter 31
- C**
- Casos
búsqueda de contenido relacionado 195
- Chat
ausente 104
disponible 104
emoticonos 106
estado 104
historial 105
inicio de una sesión de chat 105
offline 104
opciones 107
retirar 106
uso 102
uso de la lista de chat 103
- Chatter
actividad 71
actualizaciones 28
actualizaciones individuales 65
adición de clientes 215
adición de temas 59
adición de temas de EtiquetaAlmohadilla 60
agradeciendo a personas 69
agregar registros 100
archivos adjuntos de noticias en tiempo real 45
archivos de propiedad 70
asignación de moderador 73
buscar 29
búsqueda 29
búsqueda de archivos 48
búsqueda de noticias en tiempo real 29–30
carga de nuevas versiones de archivos 50
chat 102
Chatter Desktop 4
clientes 214
colaboración de archivos 50
cómo adjuntar archivos 47
cómo adjuntar vínculos 53
configuración de boletines 19
configuración de notificaciones de email 19
consultas 54–55
dejar grupos 83
descarga de archivos 50
descripción de noticias en tiempo real 22
descripción general 2
eliminación de archivos 52
- Chatter (*continuación*)
eliminación de clientes 215
eliminación de temas 61
eliminar registros 101
estado de chat 104
favoritos 27, 33
ficha 3
gestión de email 19
historial de chat 105
influencia 71
inicio de una sesión de chat 105
invitación de personas para unirse 71
Lista de Seguidores 68
Lista de Seguimiento 68
marcar Me gusta en publicaciones y comentarios 15
mención de personas y grupos en publicaciones y comentarios 43
mensajes 108
mensajes directos 108
mensajes privados 108
moderador 72
notificaciones de email 18
página de grupos 82
Página de personas 66
publicación en noticias en tiempo real 33
publicaciones 33, 63–65
publicar comentarios 15
publicar por email 96
recomendaciones 29, 69
recomendaciones de archivos 29, 152
recomendaciones de grupo 29, 96
recomendaciones de personas 29, 69
recomendaciones de registros 29, 76
registros 75
respuestas a emails 15
resúmenes de email 18
retirar chat 106
seguimiento automático 13
seguimiento automático de registros 74
seguimiento de archivos 50
seguimiento de temas 57
silenciar publicaciones 42
temas de tendencia 63
temas sobre los que están hablando los grupos 62
temas sobre los que se está hablando 62
unirse a grupos 83
uso de Chatter Messenger 102
uso de la lista de chat 103
vistas previas de vínculos 53

Índice

- Chatter (*continuación*)
 visualización de archivos 50
- Chatter Desktop
 conexión 5
 configuración 6
 consejos para solucionar problemas 9
 desactivación de manera remota 10
 descripción general 4
 desinstalación 10
 información de versión 11
 instalación 4
 uso 7
- Chatter Thanks 69
- Colaboración
 Publicaciones de Chatter 63
 colaboración de archivos 149
- Colas 127
- Componentes del tablero
 seguimiento 77
- Comunidades
 reportes 119
- configuración de email de Chatter
 navegación por 18
- Contactos
 búsqueda de contenido relacionado 195
- Contenido
 acerca de 183–184
 archivado 191
 búsqueda 196
 carga 186, 188–189
 contribución 188
 contribución de archivos 186
 contribución de vínculos Web 189
 descarga 198
 eliminación 191
 gestión de bibliotecas 205
 lista relacionada 195
 modificación de una biblioteca 203
 publicación 186, 188–189
 restauración 191
 revisión 190
 suscripción 202
 uso de la lista relacionada de contenido 201
 versiones 190
 vista previa 198
- Content
 límites del tamaño de archivo 188
 creación de grupos 83
- Cuentas
 búsqueda de contenido relacionado 195
- D**
- Descripción general
 biblioteca de documentos 174
- Desviación de Knowledge 116
- Distribuir a caso
 acceso 126
- Distribuir una pregunta a un caso 125
- Documentación
 guías de implementación 216
 guías de usuario 216
 hojas de sugerencias 216
 imprimible 216
- Documentos
 búsqueda 178
 cambio de autores 183
 carga 176
 eliminación 179
 página de inicio 175
 presentación y modificación 180
 propiedades 181
 vista desde la ficha Documentos 175
- E**
- Eliminación
 documentos 179
- Email
 configuración de boletines de Chatter 19
 configuración de notificaciones de Chatter 19
 gestión 19
 respuesta a las notificaciones de Chatter 15
 email para publicar 96
- Emoticonos
 chat 106
- encontrar en noticia en tiempo real 30
- Entregas de contenido
 creación 207, 211
 eliminación 210
 modificación 210
 vista 210
- Envío de mensajes de Chatter 110
- Etiquetas de 60
- evitar colaboración de archivos 149
- evitar dejar de compartir archivos 149
- externos 168

Índice

F

favoritos
 eliminación 28
Favoritos
 adición en Chatter 27
Favoritos de Chatter 33
Favoritos, Chatter 33
ficha Archivos
 filtros 138
 uso 135
Files Connect
 externos 169
Formato de acción
 personalización 127
fuente de datos externa 167
Fuentes
 actualizaciones 28
 adición de temas 59
 adición de temas de EtiquetaAlmohadilla 60
 archivos adjuntos 45
 clasificación 23
 eliminación de temas 61
 filtrado 23–24
 filtros 25
 mención de grupos 43
 mención de personas 43
 seguimiento automático de registros 74
 seguimiento de temas 57
 silenciar publicaciones 42

G

Google Apps
 descripción general 211
Google Docs
 creación 213
 descripción general 212
Grupos
 mención en publicaciones y comentarios 43
Grupos archivados 90
Grupos de Chatter
 aceptación de solicitudes 87
 adición de miembros 86
 anuncios 97
 archivado 85, 90–92
 archivos de grupo 98
 cambio de propietario 85
 creación 83
 declinación de solicitudes 87
 descripción general 80

Grupos de Chatter (*continuación*)
 descripción general de las funciones 88
 eliminación 92
 eliminación de miembros 86
 miembros 95
 modificación 85
 modificación de funciones 89
 publicar por email 96
 registros 99
 sin registrar 81
 visualización de detalles de grupo 93
 visualización de suscripción 95
grupos de cliente 99
grupos sin registrar
 limitaciones 81
Guías de implementación 216
Guías de usuario 216

H

Hojas de sugerencias 216

I

Influencia de Chatter 71
Información general
 guías de implementación 216
 guías de usuario 216
 hojas de sugerencias 216
inmovilizar colaboración 149
Invitación de personas para unirse a Chatter 71

L

Lista de chat Mis Favoritos
 añadir personas 103
 eliminación de personas 104
 uso 103

M

Menciones
 en publicaciones y comentarios 43
Mensajes
 búsqueda 109
 envío 110
Moderador de Chatter
 desactivación de usuarios de free 73
Moderadores de Chatter
 asignación de privilegios de moderador 73
Moderar Chatter
 desactivación de usuarios 73

Índice

Modificación
documentos 180

N

Navegación por
configuración de email de Chatter 18
notificaciones de email de Chatter 18

Noticias en tiempo real
clasificación 25
cómo adjuntar vínculos 53
marcar Me gusta en publicaciones y comentarios 15

Noticias en tiempo real de Chatter 22
publicaciones 33

Publicaciones de las noticias en tiempo real de Chatter 33
ver una actualización individual 65
visualización de noticias en tiempo real 22

Noticias en tiempo real de Chatter
instantáneas de componentes de tableros 78
vistas de lista 76

Noticias en tiempo real de tablero
instantánea de componente 79

notificaciones de email de Chatter
navegación por 18

Notificaciones, email de Chatter
configuración 19
gestión 19
respuesta a 15

O

Opciones
chat 107

Oportunidades
búsqueda de contenido relacionado 195

P

Paquetes de contenido
creación 193
modificación 193

Perfil
descripción general 67
mejores prácticas 68

Personas
descripción general de los perfiles 67
inicio de una sesión de chat 105

Lista Mis Favoritos (chat) 103

Lista Mis Favoritos (Chat) 104

mejores prácticas de perfiles 68

mención en publicaciones y comentarios 43

página 66

Personas (*continuación*)
seguimiento automático 13
uso de la lista de chat 103

Personas con conocimientos
acerca de temas 58

Pregunta desde Chatter 125

Pregunta en caso
activación 124
flujos de trabajo 128
procesos 128

Preguntas de Chatter
reportes 119

Preguntas en Chatter 112–114, 116, 118

Preguntas similares 113

Presentación
documentos 180

Process Builder 128

Productos
búsqueda de contenido relacionado 195

Propiedades
documentos 181

Prospectos
búsqueda de contenido relacionado 195

Publicaciones
cómo adjuntar archivos 47

Publicaciones de Chatter
visibilidad 35, 44

Publicaciones, Chatter 63–65

Publicador de Chatter
registros 99

R

Recomendaciones 29

Recomendaciones de archivos de Chatter 152

Recomendaciones de grupos de Chatter 96

Recomendaciones de personas 69

Recomendaciones de registros 76

registros
agregar a grupo de Chatter 100
eliminar de grupos de Chatter 101

Registros
seguimiento automático 13, 74

Reportes
reporte de vinculación de archivo 156

Respuestas 120

Respuestas de Chatter 120

Resúmenes de email
descripción general 18

Índice

S

Salesforce CRM Content
 Consulte Content 183–184

Salesforce Files Sync
 acceso a archivos sincronizados 160
 acerca de los archivos y carpetas sincronizados 161
 autenticación 159
 colaboración 161
 colaboración de archivos 161
 conexión 159
 extensiones incompatibles 163
 instalación del cliente de escritorio 158
 límites de almacenamiento 163
 límites de sincronización 162
 Nombres de archivos incompatibles 163
 nombres de carpeta inadmitidos 165
 requisitos del sistema 158–159
 sincronización de archivos y carpetas 160
 uso 158
 versión 161

Servicio al cliente (Napili)
 Artículos similares 114
 Preguntas similares 114

T

Tableros
 publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de grupos 78
 publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de tablero 79
 publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de usuario 78
 seguimiento de componentes 77

temas 60

Temas
 adicción a publicaciones 59
 adicción como favorito de Chatter 62
 adicción de EtiquetaAlmohadilla 60

Temas (*continuación*)

 apoyar personar para 58
 eliminación de publicaciones 61
 página de detalles de tema 57
 personas con conocimientos 58
 Se ha hablado recientemente acerca de 62
 seguimiento 57

Temas de Chatter

 página de detalles de tema 57
 temas de EtiquetaAlmohadilla
 adicción a publicaciones y comentarios 60

Temas de tendencia 63

temas sobre archivos 60

temas sobre notas 60

U

Uso compartido de
 Publicaciones de Chatter 64
 publicaciones deChatter con un grupo 64
 un vínculo a una publicación de Chatter 65

Usuario

 archivos de propiedad 70
 descripción general de los perfiles 67
 mejores prácticas de perfiles 68

V

Videos 216

Vínculos
 cómo adjuntar a noticias en tiempo real 53
 vista previa del contenido 53

Vista
 documentos 175

Vistas de listas
 adicción como favorito de Chatter 77
 Chatter 76
 fuentes 76
 seguimiento 76

visualización de una actualización individual 65