

Configurar y gestionar comunidades de Salesforce

Guía del usuario, Winter '17





CONTENIDO

Configurar y gestionar comunidades de Salesforce
Descripción general de comunidades Salesforce
Planificar su implementación
Configurar y mantener su comunidad
Autenticación y seguridad de la comunidad
Diseño y gestión de páginas
Plantillas de comunidad
Personalizar plantillas con el Generador de comunidades
Gestión de comunidad
Creación de reportes de la comunidad
Informar sus usuarios sobre comunidades
Índice

Configurar y gestionar comunidades de Salesforce

Descripción general de comunidades Salesforce

Las comunidades son espacios marcados para que los empleados, clientes y socios se conecten. Puede personalizar y crear comunidades que cumplan las necesidades de negocio y, a continuación, realizar una transición uniforme entre ellas.

Las comunidades son una forma perfecta de compartir información y colaborar con personas fuera de la compañía que sean clave para los procesos de negocio, como los clientes o los socios.

Puede utilizar las comunidades para:

- Conseguir más ventas mediante la conexión de los empleados con los distribuidores, intermediarios y proveedores
- Ofrecer un servicio de primera clase proporcionando a los clientes un lugar donde conseguir respuestas
- Gestionar escucha social, contenido, compromiso y flujo de trabajo en un mismo lugar

Puede crear múltiples comunidades en la organización para diferentes fines. Por ejemplo, puede crear una comunidad de servicio de atención al cliente para reducir los costos de soporte o una comunidad de ventas de canal de soporte en las negociaciones de los socios o puede tener una comunidad para un evento próximo.

Comunidades puede estar basada en fichas y funcionalidades estándar de Salesforce o una de nuestras plantillas preconfiguradas. Las comunidades pueden contener un subconjunto de funciones y datos disponibles para la organización interna de Salesforce y se pueden personalizar para utilizar la marca de la compañía. Además, puede seleccionar qué miembros de la compañía y qué clientes, socios y otras personas fuera de la compañía se pueden unir.

Las comunidades viven dentro de la organización y se puede acceder fácilmente a ellas desde el encabezado global utilizando el menú desplegable que hay en la esquina superior izquierda de Salesforce o en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1. Utilice este menú para alternar entre las comunidades y la organización interna de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación por anticipado Activar Comunidades de Salesforce Crear Comunidades Gestión de su comunidad

Planificar su implementación

Planificación por anticipado

Ayuda a tomar algunas decisiones clave antes de la configuración de su comunidad y su personalización.

 Determine los requisitos de negocio de la comunidad. ¿Para qué tipos de usuario está creando la comunidad? Puede comenzar por la identificación de los casos de uso principales que desea admitir, como servicio de atención al cliente, autoservicio o marketing.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Estime el tamaño de la comunidad. Esto ayudará a determinar sus requisitos de licencia.
- Decida si desea que el contenido de su comunidad esté disponible públicamente para usuarios invitados sin licencias
- Planifique el aspecto de su comunidad y luego evalúe las opciones de personalización disponibles. Con Comunidades, tiene las siguientes opciones:
 - Utilizar Visualforce para personalizar las fichas de la comunidad de uso inmediato: Comunidades incluye alunos temas
 de marcas de uso inmediato que puede utilizar con fichas estándar de Salesforce en su comunidad. Además, puede utilizar
 Visualforce pero personalizar ampliamente la apariencia de su comunidad y aprovechar todas las funciones de la plataforma de
 Force.com. Esta opción requiere funciones de programación.
 - Utilizar Community Builder con plantillas: Community Builder incluye plantillas sencillas y enriquecidas para comunidades destinatarias en escenarios de asistencia al cliente. Las plantillas ofrecen una personalización sencilla a través de una interfaz intuitiva y permiten una implementación rápida de su comunidad con una configuración mínima en Site.com. Esta opción no requiere programar experience o knowledge de la plataforma de Force.com. ¿Necesita ayuda para decidirse sobre una plantilla? Consulte la comparativa de plantillas.

Para obtener más información acerca de estas opciones, consulte Seleccione entre sitios de Community Builder y Force.com

• Determine si alguno de los límites de la comunidad afectará a su implementación.

Configurar y mantener su comunidad

Activar Comunidades de Salesforce

La activación de Comunidades de Salesforce es el primer paso en la creación de comunidades. La activación de Comunidades activa el tema de interfaz de usuario Salesforce Classic 2010 que actualiza el aspecto y el comportamiento de Salesforce.



Nota: Una vez que activa Comunidades, no puede desactivarlo.

Si el acceso de su organización a Comunidades se suspende en caso de incumplimiento de pago, todas las comunidades pasarán a estar desactivadas, incluidas las que tienen un estado de vista previa. Cuando Comunidades vuelve a activarse, todas las comunidades pasan al estado Inactiva. Puede activar estas comunidades, pero no puede devolverlas al estado Vista previa.

- 1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
 - Nota: Si no ve este menú, es posible que Comunidades no esté activada para su organización. Haga contacto con el ejecutivo de cuentas de Salesforce.
- 2. Seleccione Activar comunidades.
- **3.** Seleccione el nombre dominio que deben usar las comunidades y, a continuación, en **Comprobar disponibilidad** para asegurarse de que no está ya en uso.

Es aconsejable que sea reconocible para los usuarios, como el nombre de la compañía. Aunque el nombre de dominio es el mismo para todas las comunidades, crea una URL única para cada comunidad durante el proceso de creación. Por ejemplo, si el dominio es

UniversalTelco.force.com y está creando una comunidad de clientes, puede designar la URL como UniversalTelco.force.com/customers.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las comunidades:

Importante: Tenga en cuenta que no puede cambiar el nombre de dominio después de guardarlo.

Puede designar un dominio completamente personalizado ingresándolo en la página Gestión de dominio. En Configuración, ingrese Dominios en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Dominios**.

4. Haga clic en Guardar.

Ahora puede crear comunidades.

El permiso "Crear y configurar comunidades" es obligatorio para crear y personalizar comunidades. También proporciona al usuario la capacidad de gestionar el sitio de Site.com asociado con la comunidad.

Después de activar Comunidades, le recomendamos proporcionar el permiso "Ver encabezado global" a los usuarios internos que necesitan acceder a la comunidad. El encabezado global permite a los usuarios cambiar fácilmente entre su organización interna y cualquier comunidad de la que son miembros. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo Cambiar a Lightning Experience en el menú Su nombre. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.



También muestra un menú adicional en Gestión de comunidad para administradores y gestores de comunidades que pueden utilizar para cambiar entre Gestión de comunidad, Generador de comunidad, Force.com y Site.com Studio.



CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf
Quién puede ver el contenido en las comunidades

Configuración de Salesforce1 para comunidades

Puede establecer vínculos con páginas de Visualforce fácilmente desde otras páginas de Visualforce en Salesforce1 seleccionado la casilla de verificación bajo **Configuración de Salesforce1 para comunidades** en Configuración de comunidades.



Ejemplo:

Salesforce1 Settings for Communities In Salesforce1, support links to Visualforce pages from community pages made using Visualforce.



Nota: La configuración mantiene el prefijo de Apex en todas las direcciones URL de la comunidad.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Comunidades:

Actualice la configuración de comunidad de toda la organización

Establecer el número predeterminado de las funciones de la comunidad

Establezca el número predeterminado de funciones creadas cuando se agregan cuentas de socios o cliente a las comunidades.

Estos ajustes se aplican si su comunidad está configurada con licencias de usuario Comunidad de socios o Customer Community Plus. El límite es de tres funciones, el valor predeterminado del sistema es uno.

Por ejemplo, si actualmente se crean tres funciones de socio al activar una cuenta para la comunidad (Ejecutivo, Gestor y Usuario), pero solo necesita la función Usuario para las nuevas cuentas, puede reducir el número a una. Para un mejor desempeño, recomendamos establecer este valor como 1. A continuación puede utilizar Acceso de superusuario para otorgar a usuarios específicos el acceso a datos propiedad de otros usuarios en su cuenta.

Para configurar el número de funciones:

- **1.** Desde Configuración, ingrese *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
- 2. Seleccione el número de funciones por cuenta.
 - **a.** Si está utilizando licencias de Comunidad de socios, establezca el número de funciones de socio.
 - **b.** Si está utilizando licencias de Customer Community Plus, establezca el número de funciones de cliente.
- 3. Haga clic en Guardar.

Este ajuste no afecta al número de funciones de las cuentas existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el número de funciones predeterminadas:

Activar el acceso de superusuario en las comunidades

Cuando activa el acceso de superusuario, los usuarios socios en comunidades pueden acceder a más registros y datos.

Si su comunidad se ha configurado con licencias de usuario Comunidad de socios, se aplica este ajuste. También puede otorgar acceso de superusuario a usuarios con licencias Customer Community Plus. Para más información, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad en la página 16.

Si concede acceso de superusuario a usuarios externos de la comunidad, les concederá acceso a más datos y registros, independientemente del uso compartido de reglas y de los valores predeterminados en toda la organización. Los superusuarios tienen acceso a los datos pertenecientes a otros usuarios de socio de la misma cuenta que tengan la misma función o una función inferior a la suya en la jerarquía de funciones. El acceso de superusuario solo se aplica a casos, prospectos, objetos personalizados y oportunidades. Los usuarios externos tienen acceso a estos objetos únicamente si los expuso empleando perfiles o compartiendo y agregó las fichas a la comunidad durante la configuración.

- 1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
- 2. Seleccione Activar acceso de superusuario de socios.
- 3. Haga clic en Guardar.

Ahora puede asignar acceso de superusuario.

Para desactivar el acceso de superusuario, anule la selección de Activar acceso de superusuario de socios. Si vuelve a activar esta función, todos los usuarios que tenían asignado el acceso de superusuario de socios antes de desactivar la función obtienen de nuevo automáticamente el acceso de superusuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el acceso de superusuario:

Activar opciones de reporte para usuarios externos

Permite a los usuarios externos con las licencias Partner Community o Customer Community Plus con el permiso "Ejecutar reportes" ver y modificar opciones de reporte, por lo que pueden resumir y filtrar reportes.

- 1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
- 2. Seleccionar Activar opciones de reporte para usuarios externo.
- 3. Haga clic en Guardar.

Los usuarios externos con licencias Partner Community o Customer Community Plus que cuentan con el permiso "Ejecutar reportes", ven ahora opciones de reporte en la página ejecutar reporte.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

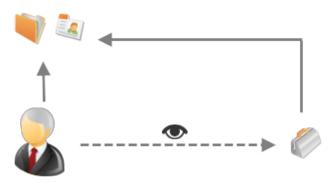
Para activar opciones de reporte para usuarios externo:

"Personalizar aplicación"

Descripción general de conjuntos de colaboración

Otorgar acceso de usuarios de portal o comunidad en registros asociados con sus cuentas o contactos utilizando conjuntos de colaboración, en función de sus perfiles de usuario.

Anteriormente, un conjunto de colaboración otorgaba el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario. Con Spring '14, también puede determinar cómo se otorga el acceso utilizando una asignación de accesos en el conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Puede determinar los objetos para utilizar en la asignación de acceso y ambos deben señalar una cuenta o un contacto.



Por ejemplo, es posible que desee utilizar un conjunto de colaboración si desea:

Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con su registro de cuenta o contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

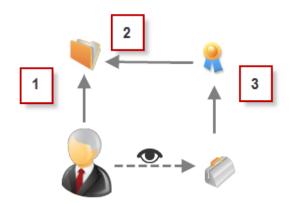
Disponible en las ediciones: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con un contacto o una cuenta principal identificados en el registro de cuenta o contacto del usuario.

Puede utilizar conjuntos de colaboración para otorgar acceso a cuentas, contactos, casos, contratos de servicio, usuarios y objetos personalizados. Se pueden utilizar los conjuntos de colaboración con estos perfiles de usuario:

- Sitio Web autenticado
- Usuario de comunidad de cliente
- Usuario de inicio de sesión de la comunidad de cliente
- Portal de clientes de gran volumen
- Portal de gran volumen
- Usuario de sitio Web autenticado general
- Usuario de portal de clientes de gran volumen general

El siguiente ejemplo muestra una asignación de acceso en un conjunto de colaboración que otorga acceso de usuarios de portal o comunidad a todos los casos asociados con las asignaciones en su cuenta, incluso si no están directamente asociados con el caso.





Ejemplo:

- 1. Búsqueda de cuenta en usuario de portal o comunidad
- 2. Cuenta relacionada en asignación
- 3. Búsqueda de asignación en caso



Nota: Los usuarios de portal o comunidad obtienen el acceso a todas las asignaciones de pedidos y elementos de pedidos en una cuenta a la que tienen acceso. Para compartir registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen, utilice un grupo de colaboración en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Los usuarios de gran volumen de la comunidad son usuarios de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles a millones de usuarios de comunidad.

Al contrario de otros usuarios de comunidad, los usuarios de comunidad de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de desempeño asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Los usuarios de gran volumen de comunidad incluyen los tipos de licencia Comunidad de clientes, Portal de clientes de gran volumen y Sitio Web autenticado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Características

Usuarios de comunidad de gran volumen:

- Son contactos con acceso activado a la comunidad.
- Se les asigna una licencia de Comunidad de cliente, Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado.
- Solo comparten los registros que poseen con usuarios de Salesforce en grupos de colaboración.

Acceso a los registros

Los usuarios de comunidad de gran volumen pueden acceder a los registros si se reúne alguna de las siguientes condiciones:

- Tienen acceso "Actualizar" en la Cuenta a la que pertenecen.
- Son propietarios del registro.
- Pueden acceder a un registro principal y la configuración de colaboración de toda la organización para ese registro está Controlada por Principal.
- La configuración de colaboración de toda la organización del objeto es Solo lectura pública o Lectura/escritura pública.

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para otorgar a los usuarios de comunidad de gran volumen acceso adicional a registros; consulte Conceder acceso a registros a los usuarios de comunidad de gran volumen.

Limitaciones

- Los usuarios de comunidad de gran volumen no pueden compartir manualmente los registros que poseen o a los que tienen acceso.
- No puede transferir casos desde usuarios que no sean de comunidad de gran volumen a usuarios que sí sean usuarios de comunidad de gran volumen.
- Los usuarios de comunidad de gran volumen no pueden poseer cuentas.
- No puede agregar equipos de casos a casos que sean propiedad de los usuarios de comunidad de gran volumen.
- No puede incluir usuarios de comunidad de gran volumen en:
 - Grupos personales o grupos públicos.
 - Reglas de colaboración.
 - Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o equipos de casos.
 - Bibliotecas de Salesforce CRM Content.

Estas limitaciones también se aplican a los registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen.

• No puede asignar usuarios de comunidad de gran volumen a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

Conceda acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a los registros utilizando conjuntos de colaboración.

Un conjunto de colaboración otorga a los usuarios de gran volumen el acceso a cualquier registro con una cuenta o un contacto que coincida con la cuenta o el contacto del usuario. También puede otorgar el acceso a registros a través de la asignación de acceso en un conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Por ejemplo, otorgar a los usuarios el acceso a todos los casos relacionados con una cuenta identificada en los registros de contacto del usuario.

Los conjuntos de colaboración se aplican en todas las comunidades de las que un usuario de comunidad de gran volumen es miembro. Los usuarios de comunidad de gran volumen cuentan con la licencia de usuario de Comunidad de cliente o de Portal de gran volumen. Para obtener más información, consulte "Descripción general de conjuntos de colaboración" en la Ayuda de Salesforce.

Para otorgar a los usuarios el acceso a usuarios seleccionados en la misma comunidad, debe crear un conjunto de colaboración si anula la casilla de verificación Visibilidad del usuario de comunidad en la página Configuración de colaboración.

- Desde Configuración, ingrese Configuración de comunidades en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de comunidades.
- **2.** En la lista relacionada Conjuntos de colaboración, haga clic en **Nuevo** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
- 3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, rellene los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
- 4. Ingrese una descripción.
- 5. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
- **6.** Seleccione los objetos a los que desee conceder acceso.

La lista Objetos disponibles excluye:

- Objetos con un ajuste de colaboración de lectura/escritura pública para toda la organización
- Objetos personalizados que no tienen un campo de búsqueda de cuenta o de contacto
- 7. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al nombre de un objeto para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.
 - Nota: Los objetos con la opción **Configurar** en la columna Acción no se han configurado para el acceso de usuarios de gran volumen. Hasta que no configure un objeto, los usuarios de gran volumen tienen acceso limitado o no tienen acceso a sus registros.
- **8.** Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:
 - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el usuario.
 - Seleccione un valor en el campo Objeto de destino para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el objeto de destino.

Por ejemplo, para otorgar acceso a todos los casos asociados con una cuenta identificada en el registro de contacto del usuario, seleccione Contacto. Cuenta y Cuenta respectivamente.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a los registros:



🕜 Nota: Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, Contacto. Cuenta y Asignación. Cuenta señalan una cuenta.

- 9. Seleccione un nivel de acceso de solo lectura o de lectura/escritura. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto es de solo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)
- 10. Haga clic en Actualizar y, a continuación, haga clic en Guardar.

Después de crear un conjunto de colaboración, cree grupos de colaboración para proporcionar a los demás usuarios el acceso a registros creados por usuarios de comunidad de gran volumen.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

Compartir grupos le permite compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen con usuarios internos y externos en sus comunidades.

Los usuarios de gran volumen son usuarios con acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles o millones de usuarios externos. Al contrario de los usuarios externos, los usuarios de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de desempeño asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Como los usuarios de comunidad de gran volumen no están en la jerarquía de funciones mientras que los usuarios de Salesforce sí lo están, un grupo de colaboración le permite especificar los otros usuarios externos de Salesforce que pueden acceder a registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen.

Los grupos de colaboración de aplican en comunidades.

Para configurar grupos de colaboración para sus comunidades:

- 1. Desde Configuración, ingrese Configuración de comunidades en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
- 2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de comunidad de gran volumen, haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
- 3. Haga clic en la ficha Configuración del grupo de colaboración.
- **4.** Haga clic en **Activar** para habilitar el grupo de colaboración.

La activación del grupo de colaboración puede tardar algunos minutos. Se le enviará un email cuando termine el proceso.



Nota: Si desactiva un grupo de colaboración, eliminará todos los accesos de otros usuarios a registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen. No se le enviará un email cuando termine el proceso de desactivación.

- 5. Haga clic en Modificar para agregar usuarios al grupo de colaboración. Puede agregar tanto usuarios internos de su organización como usuarios externos de la misma cuenta principal como el usuario de gran volumen.
 - **a.** En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de miembro que desea agregar.
 - **b.** En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
 - c. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir registros propiedad de los usuarios de comunidad de gran volumen con otros usuarios:

d. Haga clic en Guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

Fundamentos de la configuración de comunidades

Crear usuarios de Comunidades

Para permitir a un usuario externo acceder a su comunidad, active el registro de contacto del usuario como un usuario de cliente o usuario de socio, dependiendo del tipo de licencia del usuario. Su comunidad puede contener usuarios con licencias de Comunidad de socios, Comunidad de clientes y Comunidad de clientes Plus.

Si su organización dispone de cuentas personales, no puede utilizarlas como cuentas de socio o crear usuarios de socio asociados a ellas. Solo puede utilizar cuentas de negocio como cuentas de socio.

- 1. Para crear usuarios de socios:
 - **a.** Vea la cuenta externa para la que desea crear un usuario.
 - b. Cree un contacto. Haga clic en Nuevo contacto en la lista relacionada Contactos. Rellene los detalles adecuados, luego haga clic en Guardar.
 - Nota: Una cuenta que no es de socio no puede poseer un contacto de socio.

 Las cuentas personales no pueden poseer usuarios de socio.
 - **c.** En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, continuación, en **Activar usuario de socio**.
 - Nota: Si no visualiza el botón **Activar usuarios de socio**, solicite a su administrador comprobar si está incluido en el formato de página Contacto.
 - **d.** Modifique el registro de usuario para este usuario externo.
 - Seleccione la licencia de usuario de Comunidad de socios.
 - Seleccione el perfil adecuado. Recuerde que los perfiles otorgan a los usuarios acceso a fichas de la comunidad, por lo que debe asegurarse de seleccionar un perfil que muestre las fichas correctas.
 - Nota: Los perfiles disponibles para usuarios externos están limitados al perfil de usuario de la comunidad de socios o a los perfiles que se han duplicado a partir de él. Al contrario que un usuario estándar, la función del usuario de socio se asigna automáticamente en función del nombre de cuenta. La función del usuario de socio es un subordinado de la función del propietario de cuenta. Por lo tanto, todos los datos para la función de usuario de socio se resumen en la función del propietario de cuenta de socio. Si desactiva un usuario de socio, su función de usuario de socio se vuelve obsoleta y los datos ya no se resumen en la función de cuenta de socio.
 - Cancele la selección **Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente** para que los usuarios no reciban una contraseña antes de que
 se active la comunidad. Cuando activa la comunidad, el usuario recibe un email de bienvenida junto con la información de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear usuarios de socios:

 "Gestionar usuarios externos"

Para crear usuarios de clientes:

 "Gestionar usuarios externos"

0

"Modificar usuarios de autoservicio"

(1)

Importante: Al crear usuarios de cliente, la cuenta con la que está asociado el nuevo contacto debe tener un propietario de cuenta con una función asignada.

Para iniciar sesión como usuario externo:

"Gestionar usuarios"

Υ

"Modificar" en Cuentas

inicio de sesión, siempre que la opción Enviar email de bienvenida esté seleccionada para la comunidad.



🕜 Nota: Si selecciona esta opción, pero la organización no tiene comunidades activas de las que el usuario sea miembro, Salesforce no enviará el email.

Si Enviar email de bienvenida está deshabilitado para su comunidad, el usuario no recibirá un email con el nombre de usuario y contraseña. Debe enviar la información manualmente.

e. Haga clic en Guardar.



2. Para crear usuarios de clientes:

- **a.** Cree un contacto.
- b. En la página de detalles de contacto, haga clic en Gestionar usuario externo y, continuación, en Activar usuario de cliente.
 - Nota: Si no visualiza el botón **Activar usuarios de cliente**, solicite a su administrador comprobar si está incluido en el formato de página Contacto.
- **c.** Modifique el registro de usuario para este usuario externo.
 - Seleccione el perfil adecuado. Los perfiles disponibles están limitados al perfil de usuario de la comunidad de clientes o a los perfiles que se han duplicado a partir de él.
 - Recuerde que los perfiles otorgan a los usuarios acceso a fichas de la comunidad, por lo que debe asegurarse de seleccionar un perfil que muestre las fichas correctas.
 - Cancele la selección Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente para que los usuarios no reciban una contraseña antes de que se active la comunidad. Cuando activa la comunidad, el usuario recibe un email de bienvenida junto con la información de inicio de sesión, siempre que la opción Enviar email de bienvenida esté seleccionada para la comunidad.
 - 🕜 Nota: Si selecciona esta opción, pero la organización no tiene comunidades activas de las que el usuario sea miembro, Salesforce no enviará el email.

Si Enviar email de bienvenida está deshabilitado para su comunidad, el usuario no recibirá un email con el nombre de usuario y contraseña. Debe enviar la información manualmente.

d. Haga clic en Guardar.



Nota: Los usuarios de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en cuentas o contactos.

Para solucionar problemas o garantizar que la comunidad está configurada correctamente, en la página de detalles de contacto, haga clic en Gestionar usuario externo y seleccione Iniciar sesión como usuario de socio o Iniciar sesión como usuario de cliente. Debe disponer del permiso Modificar en Cuentas para iniciar sesión como Usuario de socio o Usuario de cliente. Se abre una nueva ventana de explorador y se inicia sesión en la comunidad de parte del usuario externo.

Cuando inicia sesión como un usuario externo, ve el comportamiento que ve el usuario externo. Por ejemplo, los usuarios externos solo ven el menú desplegable comunidad si tienen acceso a más de una comunidad activa. Además, si un usuario externo que solo es miembro de una comunidad activa se le asigna la URL para la comunidad de Vista previa, el usuario no ve el menú desplegable cuando está en la comunidad Vista previa.



Nota: Como medida de seguridad, cuando los administradores están conectados como otro usuario, no pueden autorizar el acceso de datos OAuth para ese usuario. Por ejemplo, los administradores no pueden autorizar el acceso OAuth a cuentas de usuario, incluyendo el inicio de sesión único a aplicaciones externas.

Al crear usuarios externos, tenga en cuenta lo siguiente:

• Los usuarios externos no se pueden eliminar. Si ya no desea que un usuario externo tenga acceso a una comunidad, desactive al usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Delegar la administración de usuario externo

Agregar miembros a su comunidad

¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

Delegar la administración de usuario externo

Puede delegar la administración de usuarios a usuarios externos de forma que ellos decidan quién accede a la comunidad.

Los usuarios externos que sean administradores delegados pueden:

- Crear usuarios externos
- Editar usuarios externos
- Restablecer contraseñas de usuarios externos
- Desactivar usuarios externos existentes

Puede otorgar derechos de administración de usuario externo delegado a usuarios con licencias Comunidad de socios, Customer Community Plus, Socio Oro, Enterprise Administration y Gestor del portal de clientes.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil personalizado.

No puede editar perfiles estándar.

Puede agregar un administrador de usuarios externos delegado a un conjunto de permisos que asigne a un perfil estándar.

- 2. Haga clic en Modificar.
- **3.** Seleccione un administrador de usuarios externos delegado.
- 4. Haga clic en Guardar.
- **5.** Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada de perfiles de usuario externo delegado.
- 6. Seleccione los perfiles que desea que puedan administrar los usuarios con este perfil.
- 7. Haga clic en Guardar.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando configure la administración delegada de usuarios externos.

- También puede otorgar derechos de administración delegada usando conjuntos de permisos.
- En el perfil, otorgará derechos de administración delegada para:
 - Agregar los permisos "Crear" y "Editar" en los contactos de forma que los administradores delegados puedan crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios externos:

 "Gestionar usuarios externos"

Para crear, modificar y eliminar perfiles:

 "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- Establecer la configuración de la ficha Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- Agregue las fichas Cuentas y Contactos a la comunidad.
- Establezca la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores de usuarios externos delegados puedan acceder solamente a los campos de cuenta y contactos que especifique.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

Otorgar acceso de superusuario a usuarios de socio en su comunidad

Otorgar acceso de superusuario a usuarios de socio en su comunidad

La opción Acceso de superusuario de socios debe estar activada en la configuración de las comunidades para poder conceder acceso a los usuarios. Utilice esta información para otorgar el acceso de superusuario a los usuarios con licencias Comunidad de socios. También puede otorgar el acceso de superusuario a usuarios en su comunidad con licencias Customer Community Plus. Para obtener más información, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad.

Si concede acceso de superusuario a usuarios externos de la comunidad, les concederá acceso a más datos y registros, independientemente del uso compartido de reglas y de los valores predeterminados en toda la organización. Los superusuarios tienen acceso a los datos pertenecientes a otros usuarios de socio de la misma cuenta que tengan la misma función o una función inferior a la suya en la jerarquía de funciones. El acceso de superusuario solo se aplica a casos, prospectos, objetos personalizados y oportunidades. Los usuarios externos tienen acceso a estos objetos únicamente si los expuso empleando perfiles o compartiendo y agregó las fichas a la comunidad durante la configuración.

- 1. Vea el registro del contacto del usuario.
- 2. Haga clic en Gestionar cuenta externa y, a continuación, seleccione Activar acceso de superusuario.
- **3.** Haga clic en **Aceptar**.

Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad

Active el acceso de superusuario para que los usuarios externo de las comunidades puedan acceder a los registros y datos adicionales. Solo puede conceder acceso de superusuario de cliente a los usuarios con licencias Customer Community Plus.

Para otorgar el acceso de superusuario a usuarios con licencias de comunidades de socios, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de socios en su comunidad.

El permiso "Superusuario de portal" permite a los administradores delegados de usuarios externos realizar las siguientes acciones en su cuenta:

- Ver, modificar y transferir todos los casos
- Crear casos para contactos
- Ver y modificar todos los contactos, ya sean relacionados con comunidades o no
- Ver los detalles de la cuenta cuando son el contacto de un caso
- Realizar reportes sobre todos los contactos, ya sean activados por el portal o no, si se agrega la ficha Reportes a su comunidad y si el usuario tiene el permiso "Ejecutar reportes"

Agregue el permiso "Superusuario de portal" a un conjunto de permisos y asígnelo a usuarios de Customer Community Plus de modo que tengan acceso a su cuenta y puedan ver y modificar todos sus casos y contactos sin tener la capacidad de gestionar otros usuarios externos.

- 1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
- 2. Crear o duplicar un conjunto de permisos.
- **3.** En la sección Permisos de aplicaciones, agregue el permiso "Superusuario de portal".
- **4.** Haga clic en **Guardar**.
- **5.** Asigne el conjunto de permisos a sus usuarios de Customer Community Plus haciendo clic en **Gestionar asignaciones** y luego agregando los usuarios apropiados.

Crear Comunidades

Cree comunidades utilizando un asistente que le ayuda a seleccionar una plantilla de comunidad que cumpla sus necesidades comerciales.

El número de comunidades que puede crear para su organización aparece en la página Todas las comunidades en Configuración.

 Para iniciar la creación de comunidades, desde Configuración, ingrese Comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione Todas las comunidades, luego haga clic en Nueva comunidad.

El asistente de Creación de comunidades aparecerá con diversas opciones de plantilla listas para su uso que podrá elegir. Si configuró plantillas personalizadas en su organización, también las verá en el asistente.

2. Pase el ratón sobre una plantilla para ver más información sobre ella.

Kokua

Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Koa

Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Servicio al cliente (Napili)

Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y hacer contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

Aloha

Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

Fichas de Salesforce + Visualforce

Estructura estándar de Salesforce y fichas que puede personalizar utilizando Visualforce. Permite un acceso de plataforma completo con una configuración extremadamente flexible. Requiere experiencia de desarrollador y habilidades de configuración avanzadas. Es compatible con la mayoría de los objetos estándar, objetos personalizados y Salesforce 1. Recuerde que la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce no funciona con Generador de comunidad.

- 3. Pase el ratón y haga clic en la plantilla que desea utilizar.
- 4. Si seleccionó Koa o Kokua, especifique las categorías y el Nombre de compañía de su plantilla, luego haga clic en Siguiente..

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Nombre de grupo de categoría de datos

Este es el nombre exclusivo del grupo de categorías de datos que contiene las categorías de datos de su sitio. El nombre refleja la jerarquía de las categorías que ha establecido para su comunidad y se utiliza en todo el sitio para organizar artículos.

Categoría de nivel superior

Esta es la categoría con el nivel más alto que desea mostrar. Solamente los elementos subordinados de esta categoría aparecerán en la comunidad. Puede tener varias capas anidadas de categorías por encima de esta categoría, pero la página mostrará esta categoría como el elemento principal y sus subcategorías como elementos subordinados.

Nombre de compañía

Este es el nombre de su compañía como desea que aparezca en el encabezado de la comunidad.

- 5. Ingrese el nombre de una comunidad.
 - Nota: Si crea varias comunidades, tenga en cuenta que los nombres de la comunidad pueden estar truncados en el menú desplegable del encabezado global. Los usuarios pueden ver hasta 32 caracteres del nombre y los indicadores de estado Vista previa y Inactiva llegan hasta ese número. Asegúrese de que la parte visible del nombre es lo suficientemente característica como para que los usuarios la distingan entre varias comunidades.
- 6. Ingrese un valor único al final del campo de URL.

Este valor se agrega al dominio que ha ingresado al activarlas comunidades para crear una URL única para esta comunidad. Por ejemplo, si el dominio es UniversalTelco.force.com y está creando una comunidad de clientes, puede designar la URL como UniversalTelco.force.com/clientes.

🕜 Notα: Puede crear una comunidad en la organización que no tenga una URL personalizada.

Puede cambiar el nombre de la comunidad y la URL después de activar la comunidad, pero los usuarios no serán redirigidos a la nueva URL. Si estos cambios son necesarios, asegúrese de informar a los miembros de la comunidad antes de realizarlos.

7. Haga clic en Crear comunidad.

La comunidad se crea en estado Vista previa.

8. En la página de confirmación, haga clic en **Crear mi comunidad** para personalizar y crear su comunidad con Generador de comunidad. O bien, haga clic en **Gestionar mi comunidad** para ir a Gestión de comunidad para establecer temas, instalar tableros de comunidad o configurar los ajustes de su comunidad.

Cuando crea páginas predeterminadas de inicio de sesión, inscripción automática, contraseña olvidada y cambios de contraseñas de una comunidad y su página de inicio está establecido basándose en su plantilla de comunidad. Puede personalizar o cambiar estas páginas predeterminadas en cualquier momento en Gestión de comunidad.

Importante: Una vez que crea una comunidad, su perfil se añade automáticamente a la lista de perfiles con acceso. Como resultado, todos los usuarios de la organización con este perfil puede iniciar sesión en la comunidad una vez que está Activa. Si no quiere que todos los usuarios con su perfil tengan acceso a la comunidad, puede eliminar el perfil y darse a sí mismo acceso con un conjunto de permisos o perfil distinto.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

Personalizar comunidades

¿Cuántas comunidades puede tener mi organización?

Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad

Guía de implementación: Uso de plantillas para generar comunidades

Guía de implementación: Primeros pasos con la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity

¿Cuántas comunidades puede tener mi organización?

Puede tener hasta 50 comunidades en su organización de Salesforce. Comunidades activas, inactivas y de vista previa, incluyendo sitios de Force.com, cuentan en este límite.

Para ver este límite en su organización, desde Configuración, ingrese *Comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**. El campo Número máximo de comunidades muestra 50.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear Comunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Crear su comunidad con una plantilla preconfigurada

Cree una comunidad y seleccione una plantilla para aplicarla a su comunidad. Defina las propiedades de su plantilla y su comunidad en un único punto y, a continuación, utilice Generador de comunidad para finalizar el diseño y la organización de su comunidad.

 En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Todas las comunidades y a continuación haga clic en Nueva comunidad.

El asistente de Creación de comunidades aparecerá con diversas opciones de plantilla para elegir.

2. Pase el ratón sobre una plantilla para ver más información sobre ella.

Kokua

Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Koa

Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Servicio al cliente (Napili)

Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y hacer contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

Aloha

Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

Fichas de Salesforce + Visualforce

Estructura estándar de Salesforce y fichas que puede personalizar utilizando Visualforce. Permite un acceso de plataforma completo con una configuración extremadamente flexible. Requiere experiencia de desarrollador y habilidades de configuración avanzadas. Es compatible con la mayoría de los objetos estándar, objetos personalizados y Salesforce 1. Recuerde que la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce no funciona con Generador de comunidad.

3. Pase el ratón y haga clic en la plantilla que desea utilizar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"

Para crear tipos y acciones de artículos:

 "Gestionar Salesforce Knowledge"

Para crear categorías de datos:

 "Gestionar categorías de datos"

19

- **4.** Lea la descripción de la plantilla y funciones clave y haga clic en **Empezar a trabajar**.
- 5. Si seleccionó Koa o Kokua, especifique las categorías y el Nombre de compañía de su plantilla.

Nombre de grupo de categoría de datos

Nombre exclusivo del grupo de categorías de datos que contiene las categorías de datos de su sitio. El nombre refleja la jerarquía de las categorías que ha establecido para su comunidad y se utiliza en todo el sitio para organizar artículos.

Categoría de nivel superior

Categoría con el nivel más alto que desea mostrar. Solamente los elementos subordinados de esta categoría aparecerán en la comunidad. Puede tener varias capas anidadas de categorías por encima de esta categoría, pero la página mostrará esta categoría como el elemento principal y sus subcategorías como elementos subordinados.

Nombre de compañía

Nombre de su compañía como desea que aparezca en el encabezado.

- **6.** Haga clic en **Siguiente**.
- 7. Ingrese el nombre y la dirección URL opcional para su comunidad.

La selección de esta opción actualiza automáticamente la configuración de su comunidad con la URL para páginas personalizadas que crea en este paso. Puede omitir esta página de inicio de sesión por otra página de inicio de sesión según la configuración de su comunidad. Para obtener instrucciones detalladas acerca de la creación de páginas personalizadas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática para su comunidad, consulte *Información general sobre comunidades*.

- **8.** Haga clic en **Crear comunidad**.
 - La comunidad se crea en estado de vista previa.
- **9.** En la página de confirmación, haga clic en **Crear mi comunidad** para personalizar y crear su comunidad con Generador de comunidad. O bien, haga clic en **Gestionar mi comunidad** para ir a Gestión de comunidad para establecer temas, instalar tableros de comunidad o configurar los ajustes de su comunidad.
- Importante: Una vez que crea una comunidad, su perfil se añade automáticamente a la lista de perfiles con acceso. Como resultado, todos los usuarios de la organización con este perfil puede iniciar sesión en la comunidad una vez que está Activa. Si no quiere que todos los usuarios con su perfil tengan acceso a la comunidad, puede eliminar el perfil y darse a sí mismo acceso con un conjunto de permisos o perfil distinto.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar en Generador de comunidad

Asignar una marca a su comunidad con Community Builder

Guía de implementación: Primeros pasos con la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity

Descripción general de Generador de comunidad

Modificar componentes y páginas de comunidades en Community Builder

Gestionar las páginas de su comunidad en el Generador de comunidad

Personalizar comunidades

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para acceder a reglas y criterios de moderación:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder:

- "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Actualice la configuración básica de la comunidad como su dirección URL, el nombre de la comunidad, los miembros, las opciones de inicio de sesión y las preferencias generales en la sección **Administración** de Gestión de comunidad.

Puede personalizar la comunidad en cualquier momento, pero si planea realizar cambios importantes, se recomienda desactivar la comunidad en primer lugar.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en 💨 en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- **2.** Haga clic en **Administración**, luego seleccione la parte de la comunidad que desea personalizar:
 - [1] Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a Administración > Preferencias y active Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad.
 - Miembros
 - Fichas

- Marca
- Inicio de sesión y registro
- Emails
- Páginas
- Preferencias
- Configuración
- 3. Para compartir la comunidad con partes interesadas mientras está en estado Vista previa, copie la URL que aparece en la página Configuración > de Administración y compártala.

Esto le permitirá obtener sus comentarios y aprovechar el hecho de tener miembros en una etapa temprana que pueden publicar, comentar y compartir registros para que los miembros entren en una comunidad activa desde la primera vez que inicien sesión. Recuerde que solamente puede compartir la URL con usuarios que haya agregado como miembros de la comunidad.

Después de terminar las personalizaciones, active comunidad para hacerla disponible a los miembros. Si los emails de bienvenida están activados cuando active, se envía un email a todos los miembros. Si alguno de estos usuarios es un nuevo usuario de portal, su email de bienvenida incluirá su nombre de usuario y contraseña.

Agregar miembros a su comunidad

Utilice conjuntos de perfiles y permisos para gestionar la suscripción de la comunidad durante el proceso de configuración.

Con el uso de perfiles y conjuntos de permisos puede:

- Otorgar o eliminar acceso para grupos de usuarios. Una vez que agrega un perfil o conjunto de permisos, todos los usuarios asignados a ese perfil o conjunto de permisos pasan a ser miembros de la comunidad.
- Activar una política de suscripción. Los nuevos usuarios agregados a un perfil o conjunto de permisos que ya está asociado a una comunidad obtienen acceso automáticamente.

Los conjuntos de permisos permiten más flexibilidad para agregar miembros. Puede otorgar acceso a la comunidad a un subconjunto de usuarios del mismo perfil, sin necesidad de duplicar el perfil.

Los perfiles Estándar, Chatter y de portal se pueden agregar a las comunidades; los clientes de Chatter, de grupos privados con clientes, no se pueden agregar a las comunidades incluso aunque se les asignen conjuntos de permisos asociados con comunidades.

- Nota: Los perfiles y conjuntos de permisos asociados con las comunidades no se pueden eliminar de Salesforce. En primer lugar, debe eliminar perfiles o conjuntos de permisos de las comunidades.
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Miembros.
- 3. Para agregar miembros utilizando perfiles:
 - **a.** Para filtrar perfiles, seleccione un tipo de perfil del menú desplegable. Para buscar un perfil específico, ingrese un término de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
 - Busque el filtro seleccionado en los perfiles devueltos.
 - Nota: Los resultados de búsqueda incluyen perfiles que ya forman parte de la comunidad.
 - b. Seleccione los perfiles de usuario a los que desea otorgar acceso a su comunidad. Pulse CTRL para seleccionar varios perfiles.
 - c. Haga clic en Agregar. Para eliminar un perfil, selecciónelo y haga clic en Eliminar.
 Si elimina un perfil de una comunidad, los usuarios con ese perfil pierden acceso a la comunidad, a no ser que a los usuarios se les asignen conjuntos de permisos u otros perfiles que sigan siendo parte de la comunidad. Sus publicaciones y comentarios siguen apareciendo.
 - Importante: Si usted es un administrador y se elimina a sí mismo por error de una comunidad, no puede acceder a los ajustes de Administración en Gestión de comunidad. Para agregarse de nuevo a la comunidad o realizar otras actualizaciones de pertenencia, utilice la API.
- **4.** Para agregar miembros utilizando conjuntos de permisos:
 - a. Para buscar un conjunto de permisos específico, ingrese un término de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
 - **b.** Seleccione los conjuntos de permisos a los que desea otorgar acceso a su comunidad. Pulse CTRL para seleccionar varios conjuntos de permisos.
 - c. Haga clic en Agregar.
 - Si elimina un conjunto de permisos de una comunidad, los usuarios con ese conjunto pierden acceso a la comunidad, a no ser que los usuarios estén asociados con perfiles u otros conjuntos de permisos que sigan siendo parte de la comunidad. Sus publicaciones y comentarios siguen apareciendo aunque pierdan acceso.
- 5. Haga clic en Guardar.

Si la comunidad es Activa y los emails están activados, los usuarios con los perfiles o conjuntos de permisos que ha agregado reciben un email de bienvenida. El email de bienvenida incluye un nombre de usuario y un vínculo de cambio de contraseña si se envía a un usuario externo que aún no ha iniciado sesión en un portal o comunidad.

Cuando la comunidad es Activa, se envían emails y los miembros pueden descubrir la comunidad. Cuando una comunidad está en vista previa, solo los miembros con la URL de inicio de sesión pueden ver la comunidad. Si una comunidad está Inactiva, solo los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden acceder a ella a través del menú Comunidad, independientemente de la suscripción.

Hay opciones adicionales para otorgar acceso a la comunidad:

- Permitir la inscripción automática de forma que los usuarios externos puedan registrarse por sí mismos.
- Permitir proveedores de autenticación, como Facebook, de forma que los usuarios externos puedan registrarse en la comunidad sin crear una cuenta.

Para obtener más información acerca de estas opciones adicionales, consulte Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

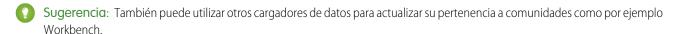
CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Activar el encabezado global para comunidades

¿Cómo actualizo la pertenencia a una comunidad utilizando la API?

Si no es miembro de una comunidad, no puede acceder a Gestión de comunidad para actualizar la configuración de la administración, incluyendo la pertenencia. Como alternativa, puede utilizar la API y el Cargador de datos para agregarse a sí mismo y a otros a una comunidad.



1. Obtenga el networkId de su comunidad.

En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades** y a continuación haga clic con el botón derecho en la dirección URL de su comunidad y seleccione **Inspeccionar**. La propiedad data-networkId proporciona su networkId.

2. Obtenga el profileId o el permissionsetId que desee agregar.

En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** o **Conjuntos de permisos**. Haga clic en el perfil o conjunto de permisos que desee agregar. El ld. es la última parte de la dirección URL.

Por ejemplo, en *micompañía.salesforce.com/00aa11bb22*, el ld. es *00aa11bb22*.

- **3.** Cree un archivo .csv con columnas para networkId y parentId. Para parentId, enumere el profileId o permissionsetId que desee agregar.
- **4.** Abra el Cargador de datos y seleccione el objeto **Grupo de miembros de la red**. Especifique la ubicación del archivo .csv que ha creado y complete los pasos del Cargador de datos.

Una vez haya agregado correctamente los miembros utilizando el Cargador de datos, los miembros podrán acceder a Gestión de comunidad desde el vínculo **Gestionar** de la página **Todas las comunidades** en Configuración.



Agregar fichas a su comunidad

Si está utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede agregar fichas a su comunidad.

Sugerencia: Si desea utilizar páginas completamente personalizadas en su comunidad, puede elegir ocultar fichas. ¿No está seguro de qué opción funciona mejor para usted? Consulte Fichas frente a Community Builder en la página 26.

Antes de empezar, tenga estos conceptos en mente:

- Las fichas que active deben ser necesarias para el tipo de actividad que realice en esta comunidad, ya sea compartir cuentas y oportunidades con sus socios o compartir casos y soluciones con los clientes que necesitan asistencia. No deje su comunidad atestada de fichas que los usuarios no necesitan.
- Los perfiles controlan el acceso a las fichas, por lo que algunas fichas elegidas pueden estar ocultas para perfiles asociados con la comunidad. En ese caso, debe exponer manualmente las fichas en los perfiles para los miembros de su comunidad de manera que puedan ver las fichas en la comunidad.
- Las fichas de componentes Lightning no se admiten en Comunidades.
- Los usuarios gratuitos de Chatter de su comunidad solo ven la ficha Chatter.

Después de identificar las funciones que desea que vean los miembros de su comunidad, puede hacerlas visibles seleccionando las fichas correspondientes durante la configuración. Las fichas que selecciona también determinan la navegación de comunidad en Salesforce1.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión** de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las **comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Administración > Fichas.
 - 🚺 Sugerencia: Si está utilizando una de las plantillas preconfiguradas en vez de Fichas de Salesforce + Visualforce, la página Fichas queda oculta de forma predeterminada. Para mostrar la página, haga clic en Administración > Preferencias y seleccione Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad.
- 3. Seleccione las fichas que desea incluir en la comunidad desde la lista Fichas disponibles. Pulse CTRL para seleccionar varias fichas.
- 4. Haga clic en Agregar para agregar la ficha. Para eliminar una ficha, selecciónela en la lista Fichas seleccionadas y haga clic en Eliminar.
- **5.** Haga clic en **Arriba** o **Abajo** para cambiar el orden en que se muestran las fichas.

La ficha en la parte superior de la lista es la ficha de inicio de la comunidad. Cuando los miembros accedan a la comunidad, es la primera ficha que ven.

Si los miembros no tienen acceso a la ficha de destino de la comunidad, ven la primera ficha a la que tienen acceso desde las fichas de la comunidad seleccionadas. Si no tienen acceso a cualquiera de las fichas, la ven en la ficha Inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuva página Gestión de comunidad están intentando acceder.

6. Haga clic en Guardar.



(1) Importante: El cambio de la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a una plantilla basada en Community Builder elimina todas las fichas de su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Cambiar el nombre de la ficha Chatter

Fichas frente a Community Builder

¿No está seguro de si utilizar fichas estándar de Salesforce o Community Builder al configurar su comunidad? A continuación, le presentamos más información acerca de cada opción para ayudarle a decidir.

Fichas

La selección de la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce cuando crea su comunidad significa que utilizará fichas Salesforce o páginas de Visualforce directamente sin ningún tipo de configuración.

Pros

- Algunas opciones de temas disponibles sobre la marcha para fichas
- Compatibilidad para funciones de ventas, servicio, marketing y plataforma
- Capacidad de plataforma completa de Force.com

Contras

- Visualforce es la opción preferida para una mejor personalización, ya que Visualforce requiere capacidad de codificación
- Reguiere algunos conocimientos acerca de la plataforma Force.com

Community Builder

La selección de plantillas preconfiguradas cuando cree su comunidad significa que utilizará la interfaz de usuario WYSIWYG de Community Builder.

Pros

- Aplicación lista para su uso dirigida a comunidades de autoservicio
- Más estilos CSS disponibles
- Perfecta para una instalación rápida de casos de uso sencillos de comunidad de autoservicio

Contras

- Limitada a la función de autoservicio (casos, Salesforce Knowledge y Preguntas de Chatter)
- No es compatible con otros casos de uso de ventas, servicio o plataforma
- No dispone de capacidad de plataforma completa

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar fichas a su comunidad

Descripción general de Generador de comunidad

Cambiar el nombre de la ficha Chatter

Es muy probable que muchos de los miembros de la comunidad utilicen la ficha Chatter como inicio. Puede personalizarla con la marca de su compañía.

La ficha Chatter es la forma más rápida que tienen los miembros de la comunidad de ver lo que es más importante para ellos: noticias en tiempo real de la actividad, grupos, marcadores, archivos, etc. Es muy probable que muchos de los miembros de la comunidad utilicen la ficha Chatter como inicio. Personalice el nombre de la ficha Chatter de la comunidad para que coincida con la marca de la compañía: por ejemplo, puede utilizar el nombre de la compañía o cualquier otro nombre que sea reconocible para los miembros.

- 1. En Configuración, ingrese *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
- 2. Seleccione el idioma predeterminado en la lista desplegable Seleccionar idioma en la parte superior de la página.
- **3.** En las fichas Chatter de las comunidades, haga clic en **Modificar** junto a la comunidad que desea editar.
- **4.** Escriba las versiones en singular y plural del nombre de la ficha preferida, por ejemplo, Socio y Socios. Seleccione Empieza con un sonido de vocal si es adecuado.
- **5.** Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

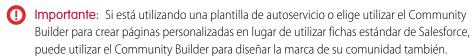
Para cambiar el nombre de la ficha Chatter:

- "Personalizar aplicación"
 - 0
 - "Ver parámetros y configuración"
 - Υ

Estar designado como traductor

Marcar su comunidad

Si está utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede personalizar el aspecto de su comunidad en Gestión de comunidad agregando el logotipo, los colores y los derechos de autor de su compañía. Así garantizará que la comunidad coincide con la marca de su compañía y que los miembros de su comunidad la reconocen instantáneamente.



- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Marcas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

3. Utilice las búsquedas para seleccionar un encabezado y un pie de página para la comunidad.

Los archivos que ha elegido como encabezado y pie de página deben haberse cargado anteriormente en la ficha Documentos y deben estar disponibles públicamente. El encabezado puede ser .html, .gif, .jpd o .png. El pie de página debe ser un archivo ..html. El tamaño máximo de archivo para los archivos .html es de 100 KB en total. El tamaño máximo de archivo para los archivos .gif, .jpg o .png es de 20 KB. Si tiene un archivo .html de encabezado que tiene 70 KB y desea utilizar un archivo .html file como pie de página también, este solo puede tener 30 KB.

El encabezado que seleccione sustituye al logotipo de Salesforce bajo el encabezado global. El pie de página que seleccione sustituye al copyright estándar de Salesforce y al pie de página de privacidad.

4. Haga clic en **Seleccionar esquema de color** para seleccionar entre los esquemas de color predefinidos o haga clic en el cuadro de texto junto a los campos de sección de página para seleccionar un color en el selector de color.

Observe que algunos de los colores seleccionados influyen en la página de inicio de sesión de su comunidad y también en el aspecto de su comunidad en Salesforce1.

Opción de color	Dónde aparece
Fondo de encabezado Parte superior de la página, bajo el encabezado negro global. Si hay un archivo HTML seleccion campo Encabezado, este sobrescribe esta opción de color.	
	Parte superior de la página de inicio de sesión.
	Página de inicio de sesión en Salesforce1.
Fondo de página	Color de fondo de todas las páginas de la comunidad, incluida la página de inicio de sesión.
Primario	Ficha que está seleccionada.
Secundario	Bordes superiores de listas y tablas.
	Botón de la página de inicio de sesión.
Terciario	Color de fondo de los encabezados de sección en páginas de modificación y de detalles.

5. Haga clic en Guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Personalizar emails enviados desde comunidades

Puede personalizar la información del remitente de email, marca de email de Chatter y plantillas de email de su comunidad. Puede realizar las personalizaciones en la interfaz de usuario o en el objeto Red en las API de Salesforce.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Emails.
- **3.** Ingrese los valores personalizados para el nombre y dirección del emisor del email que sustituirán a los valores predeterminados.
 - Nota: Si cambia la dirección de email, le enviaremos un email de verificación a la nueva dirección. El cambio quedará pendiente y se seguirá utilizando la dirección existente mientras se realiza la verificación. La dirección solicitada no entrará en vigor hasta que haga clic en el vínculo de confirmación del mensaje de email. Si la verificación ya está pendiente por una nueva dirección de email y especifica una dirección nueva distinta, se retiene el último valor, que es el que se utiliza para la verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Si ingresa un valor personalizado para la dirección del remitente y ha habilitado la retransmisión de email, sus mensajes de email de Chatter usarán la retransmisión.

- **4.** Personalice lo que aparece en el pie de los emails de Chatter.
 - () Importante: Es necesario ingresar texto en el pie de página del email y un logotipo. Tenga en cuenta que:
 - Todos los emails de Chatter muestran el logotipo de Chatter e información de Salesforce de forma predeterminada a no ser que los sustituya con la información y el logotipo de su propia organización.
 - Si anteriormente ha personalizado el logotipo o el texto del pie de página y desea restaurar los valores predeterminados, utilice la API para establecer estos campos en nulo.
 - **a.** Seleccione un logotipo para sustituir al logotipo predeterminado de Chatter.
 - El logotipo debe ser un documento existente en la ficha Documentos y debe estar marcado como imagen disponible externamente. Las imágenes con un tamaño máximo de 150 x 50 píxeles y un fondo transparente son las que mejor funcionan.
 - **b.** Ingrese un texto personalizado para sustituir al texto de pie de página predeterminado, hasta un máximo de 1000 caracteres. El texto predeterminado incluye un nombre de Salesforce y una dirección física. Le recomendamos encarecidamente incluir la dirección física de su organización para cumplir con las leyes aplicables antispam.
- 5. Seleccione Enviar email de bienvenida para enviar el email a todos los usuarios al ser añadidos a la comunidad.

(1) Importante: Los emails de bienvenida contienen información de inicio de sesión para miembros externos. Si no selecciona esta opción, tendrá que enviar manualmente a los miembros externos sus nombres de usuario y contraseñas.

El vínculo proporcionado en el email de bienvenida es válido para 6 meses.

Los emails de bienvenida se envían cuando:

- Una comunidad cambia del estado Vista previa al estado Activa. Los emails no se envían cuando una comunidad está en estado Vista previa o Inactiva.
- Un administrador agrega un nuevo perfil o conjunto de permisos en una comunidad inactiva.
- A un usuario se le asigna un perfil o conjunto de permisos que es parte de una comunidad activa.
- Nota: Si un perfil o conjunto de permisos es parte de varias comunidades, los usuarios con ese perfil o conjunto de permisos reciben un email de bienvenida de cada comunidad. El primer email contiene credenciales de inicio de sesión, pero los emails de las comunidades siguientes únicamente incluyen un vínculo a la comunidad.
- **6.** Utilice las plantillas de email predeterminadas o las búsquedas para seleccionar diferentes plantillas para los emails de bienvenida de los nuevos miembros de la comunidad, emails de contraseñas olvidadas y emails de notificación sobre cómo restablecer las contraseñas. Si su organización utiliza plantillas de email para enviar comentarios de casos, puede seleccionar una plantilla (no se proporciona ninguna de forma predeterminada).
 - Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el usuario vence en 24 horas. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el administrador no vencen. Puede personalizar cualquier plantilla predeterminada.
 - Nota: Si personaliza el contenido de una plantilla de email, le recomendamos que utilice el campo de combinación { !Community_Url}. Este campo de combinación personalizado completa la URL específica de una comunidad, lo cual garantiza que los emails enviados a los usuarios contienen las URL con los parámetros correctos y dirige a los usuarios a la comunidad correcta en la que deben iniciar sesión o cambiar la contraseña.

7. Haga clic en **Guardar**.

Los mensajes de email enviados como resultado de aprobaciones, flujos de trabajo y comentarios de casos se envían en base a la pertenencia a la comunidad. Por ejemplo, si un flujo de trabajo desencadena un mensaje de email, todos los destinatarios que se agrupan en base a su pertenencia a la comunidad y se envía un mensaje de email a cada grupo. Si el usuario es un miembro de múltiples comunidades activas, el mensaje de email proviene de la comunidad activa más antigua.

Otra forma de personalizar los emails de la comunidad es utilizar estos campos del objeto Red de la API.

- CaseCommentEmailTemplateId: Id. de la plantilla de email utilizada cuando se envía un comentario en un caso.
- ChangePasswordEmailTemplateId: ld. de la plantilla de email utilizada cuando se notifica a un usuario que su contraseña se ha restablecido.
- EmailFooterLogoId: Id. del objeto Documento que aparece como imagen en el pie de página de los emails de Chatter de la comunidad.
- EmailFooterText: texto que aparece en el pie de página de los emails de Chatter de la comunidad.
- EmailSenderAddress: solo lectura. Dirección de email desde la que se envían los emails de la comunidad.
- EmailSenderName: nombre desde el que se envían los emails de la comunidad.
- ForgotPasswordEmailTemplateId: Id. de la plantilla de email utilizada cuando un usuario olvida su contraseña.
- NewSenderAddress: dirección de email que se ha ingresado como nuevo valor de EmailSenderAddress pero que aún no se ha verificado. Después de que un usuario haya solicitado cambiar la dirección de email del remitente y haya respondido correctamente al email de verificación, el valor NewSenderAddress sobrescribe el valor de EmailSenderAddress. Esta se convierte en la dirección de email desde la que se envían los emails de la comunidad.
 - Si la verificación está pendiente por una nueva dirección de email y establece NewSenderAddress como nulo, se cancela la solicitud de verificación.

- NewSenderAddress se establece automáticamente como nulo una vez que EmailSenderAddress se haya establecido con la nueva dirección verificada.
- Si la verificación está pendiente por una nueva dirección de email y especifica una dirección nueva distinta para este campo, solo se retiene el último valor, que se utiliza para la verificación.
- OptionsSendWelcomeEmail: determina si se envía un email de bienvenida cuando se agrega un nuevo usuario a la comunidad.
- WelcomeEmailTemplateId: Id. de la plantilla de email utilizada cuando se envían emails de bienvenida a los nuevos miembros de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de combinación para comunidades Personalizar comunidades

Campos de combinación para comunidades

Puede agregar campos de combinación en plantillas de email de Comunidades.

Cuando activa Comunidades de Salesforce en su organización, se crean tres plantillas de email basadas en texto:

- Comunidades: Email de cambio de contraseña
- Comunidades: Email de contraseña olvidada
- Comunidades: Email de bienvenida a un nuevo miembro

Estas plantillas utilizan campos de combinación únicos. Estos campos de combinación no están disponibles para seleccionar y copiar al modificar una plantilla, pero puede ingresarlos manualmente. Estos campos de combinación solo funcionarán correctamente si se utilizan en una plantilla de texto o HTML seleccionada para una comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Nombre del campo	Descripción
{!Community_Name}	El nombre de la comunidad, como se ha ingresado durante la creación de la comunidad.
{!Community_Url}	La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.
	Si este campo de combinación es parte del email de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.
	Este campo se rellena solo si:
	 Se selecciona la plantilla que contiene este campo como la plantilla de bienvenida a un nuevo miembro para una comunidad y se selecciona Enviar email de bienvenida, O
	 Se selecciona la plantilla que contiene este campo como plantilla de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña y el usuario que recibe el email es un usuario externo que es miembro de la comunidad.

Nombre del campo	Descripción
{!Receiving_User.Username}	El nombre de usuario del usuario que recibirá el email de bienvenida.

Puede crear plantillas de email personalizadas para comunidades utilizando Visualforce, que le permite utilizar la marca de compañía en sus plantillas de email. Para una plantilla de email de Visualforce, utilice el tipo de campo de combinación global \$Network y sus propiedades como se describe en esta tabla.

Descripción
El nombre de la comunidad, como se ha ingresado durante la creación de la comunidad.
La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.
Si este campo de combinación es parte del email de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.
Este campo solo se rellena si se utiliza en una plantilla de email de Visualforce para uno de los tres tipos de email admitidos para Comunidades.

Si su comunidad utiliza casos, aprobaciones o flujos de trabajo, los mensajes de email creados a partir de una plantilla de email que utiliza los campos de combinación {!<any_object>.Link} o {!Case.Link} incluyen un vínculo al registro de la comunidad. Si el usuario que recibe el email es un miembro de múltiples comunidades activas, el vínculo lleva a la comunidad activa más antigua. Si el usuario ya ha iniciado sesión en una comunidad y hace clic en el vínculo del email, el vínculo lleva a esa comunidad. Si el usuario no es miembro de ninguna comunidad, el vínculo lleva a la organización interna. Si el usuario es un miembro de un portal y una comunidad, el vínculo lleva a la comunidad.

Nombre del campo	Descripción
{!Case.Link}	Se utiliza en:
	 Notificaciones de comentarios de casos a contactos y propietarios Notificaciones de creación y actualización de casos a contactos
{! <any_object>.Link}</any_object>	Se utiliza en:
	 Solicitudes de aprobación enviadas a aprobadores y aprobadores delegados
	Alertas por email de flujo de trabajo

Para saber si sus plantillas de email utilizan estos campos de combinación, desde Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**, luego haga clic en **Modificar** junto a cualquier plantilla de email.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar emails enviados desde comunidades

Activar preferencias de la comunidad

Personalizar preferencias de comunidades

Active o desactive la visualización de apodos, el acceso a la comunidad sin inicio de sesión, los mensajes privados de Chatter, la marcación de contenido, los niveles de reputación, los expertos y los límites de archivos en su comunidad.

Para utilizar esta configuración Chatter debe estar activado para su organización.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Preferencias.
- 3. Cambie la configuración deseada.

General

- Muestre apodos en lugar de nombres completos en su comunidad. La activación de la visualización de apodos en su comunidad proporciona más privacidad y protege las identidades de los miembros. Esto es especialmente útil en una comunidad pública donde los visitantes no registrados pueden acceder a perfiles de miembros.
- Active el acceso a contenidos públicos de Chatter en su comunidad de modo que los usuarios invitados puedan acceder a ellos sin iniciar sesión. Permitir este acceso es una forma de potenciar la adopción y ayudar a los clientes a encontrar fácilmente la información que necesitan sin tener que iniciar sesión o hacer contacto directamente con su compañía.
- Active los mensajes de Chatter, lo que le permite tener pláticas privadas seguras con otros usuarios de Chatter. Para exponer mensajes de Chatter a usuarios externos, los administradores deben activar también la ficha de Chatter.
- Utilice páginas de error personalizadas de Visualforce si desea que los usuarios autenticados visualicen sus páginas de error de marcas personalizadas de Visualforce.
- Muestre todos los ajustes disponibles en Gestión de comunidad ocultos de forma predeterminada según cómo ha configurado su comunidad. La activación de estos ajustes sobrescribe la navegación dinámica proporcionada en Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Gestión de comunidad

- Permita a los miembros marcar publicaciones, comentarios o archivos para la moderación en su comunidad. Los miembros podrían desear marcar elementos que contienen lenguajes inapropiados o información confidencial.
- Seleccione Activar reputación para permitir que los gestores de comunidad establezcan un sistema de puntos que recompense a los usuarios que participen en la comunidad. Los administradores establecen los niveles de reputación correspondientes que los usuarios ven en su perfil.
- Active personas con conocimientos, por lo que podrá descubrir quién tiene conocimientos acerca de los temas y apoyar personas por sus conocimientos acerca de un tema.

Archivos

- Establece el tamaño máximo en MB para los archivos cargados en la comunidad.
- Especifique los tipos de archivos que pueden cargarse en la comunidad.
- 4. Haga clic en Guardar (Save).

CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar apodos en lugar de nombres completos en la comunidad

Activar acceso público al una comunidad

Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce para usuarios autenticados

Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Habilitación de la reputación en su comunidad

Limitar archivos en su comunidad

Mostrar apodos en lugar de nombres completos en la comunidad

La activación de la visualización de apodos en su comunidad proporciona más privacidad y protege las identidades de los miembros. Esto es especialmente útil en una comunidad pública donde los visitantes no registrados pueden acceder a perfiles de miembros.

Todos los usuarios disponen de apodos de forma predeterminada que pueden modificar yendo a Su nombre > **Modificar información de contacto** en el encabezado global o desde sus perfiles de usuario de Chatter.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Preferencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la visualización de apodos:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

3. Seleccione Activar la visualización de apodos y haga clic en Guardar.

Los apodos aparecen en lugar de nombres y apellidos en casi todas las ubicaciones en la comunidad, incluso en noticias en tiempo real, vistas de lista, grupos, resultados de búsqueda, recomendaciones y en archivos y perfiles de usuario. Además, Salesforce1 y cualquier sitio de comunidad activado utilizando plantillas de comunidad muestran también apodos.

Algunas restricciones a tener en cuenta acerca de la visualización de apodos:

- Los mensajes privados muestran los nombres completos. Puede elegir desactivar los mensajes privados para evitarlo.
- Los registros y las búsquedas de usuario en registros muestran los nombres completos. Tenga presente, sin embargo, que puede controlar la visibilidad de registros y usuarios con reglas de colaboración.
- Las notificaciones de Mobile en Salesforce1 muestran los nombres completos. Para evitarlo, puede desactivar las notificaciones de Mobile en Salesforce1.
- Las búsquedas por nombre, apellidos o ambos no están restringidas y devuelven coincidencias, pero los resultados de búsqueda solo muestran apodos. Las recomendaciones de relleno automático en búsquedas globales y la lista de elementos recientes muestran cualquier nombre, apellidos o ambos que el usuario ya ha buscado o ha accedido a través de un registro u otra ubicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

Activar acceso público al una comunidad

Active el acceso a comunidades para usuarios invitados (sin licencia) sin solicitarles iniciar sesión o registrarse en la comunidad.

Las comunidades públicas se prestan bien en escenarios tipo compañía a cliente (B2C) y le permiten alcanzar un público más amplio. Considere el ejemplo de una comunidad de atención al cliente. Una comunidad con debates públicos, problemas conocidos y soluciones publicadas por otros miembros de la comunidad o por el servicio de atención al cliente permite que clientes existentes y potenciales vean información sin realizar costosas llamadas de asistencia.

El acceso público a cualquier comunidad depende del nivel de acceso que otorgue al perfil de usuario invitado, permitiendo el acceso a contenido de Chatter a través de la API, y también puede controlarse por página en Generador de comunidad.

Perfiles de usuario invitado

Siempre que cree una comunidad empleando el asistente de creación de comunidad, Salesforce crea automáticamente un perfil de usuario invitado para la comunidad. Para ver o modificar los permisos del perfil de usuario invitado, acceda al perfil de usuario invitado de una de las maneras siguientes, y cambie su configuración para abrir o limitar el acceso a su comunidad.

- En comunidades con Fichas de Salesforce + Visualforce, acceda a Gestión de comunidad. Desde la lista desplegable, seleccione **Ir a Force.com**.
- En plantillas basadas en Generador de comunidad, acceda a Generador de comunidad.
 Seleccione el nombre del perfil de usuario invitado desde Configuración > General.
 - Si ha activado la instalación basada en perfiles para Chatter en su organización, los usuarios invitados no pueden acceder a comunidades públicas hasta que active el acceso de Chatter en el perfil de usuario invitado. Para obtener más información, consulte Controlar el acceso de Chatter a través de perfiles de usuario en la Ayuda de Salesforce.

- Del mismo modo, las variaciones de páginas y la configuración a nivel de página dan acceso a las páginas de su comunidad.

Activación del acceso público a Chatter a través de la API

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el acceso público a contenidos de la comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Las siguientes páginas y componentes Lightning y de Visualforce en comunidades necesitan acceder a las funciones de Chatter subyacentes para cargarse correctamente para usuarios invitados.

- Noticias de caso
- Temas y noticias en tiempo real destacados
- Noticias en tiempo real
- Grupo
- Detalle de grupo
- Titular
- Recomendaciones
- Fichas de información de registros
- Listas relacionadas
- Reputación
- Publicador de búsquedas y publicaciones

Para activar el acceso a las funciones de Chatter, en Gestión de comunidad:

- 1. Haga clic en Administración > Preferencias.
- 2. Seleccione Otorgar acceso a solicitudes de API públicas en Chatter y, a continuación, haga clic en Guardar.

La activación del acceso público a través del perfil de usuario invitado y la API pública *también* le permite exponer grupos, temas, perfiles de usuario y noticias en tiempo real para usuarios invitados a través de Chatter en Apex. Esto resulta especialmente útil cuando esta creando sus propias páginas de comunidad desde cero.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce para usuarios autenticados

Si ha personalizado páginas de error de Visualforce, puede tener esas páginas visibles para usuarios autenticados de la comunidad.

Para asignar o personalizar sus páginas de error de Visualforce, desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global y seleccione **Ir a Force.com**. La sección **Páginas de error** indica sus selecciones de páginas actuales.

Cuando **Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce** está seleccionada, los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad verán sus páginas de error personalizadas de Visualforce. Cuando **Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce** no está seleccionada, los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad verán sus páginas de error predeterminadas de Visualforce. Los usuarios invitados que no han iniciado sesión en la comunidad verán siempre las páginas de error personalizadas de Visualforce, independientemente de si ha seleccionado o no la casilla de verificación.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.

• Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

2. Haga clic en Administración > Preferencias.

3. Seleccione Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce y luego haga clic en Guardar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Limitar archivos en su comunidad

Restrinja el tamaño y los tipos de archivos que los miembros de su comunidad pueden cargar. Esta lista blanca de tipos de archivo le permite controlar lo que cargan los miembros de su comunidad y también evita que los emisores de spam contaminen su comunidad con archivos inapropiados.

La moderación de archivos de la comunidad debe estar activada para su organización antes de poder limitar los archivos en su comunidad. Si no ve la opción para limitar archivos en Gestión de comunidad, haga contacto con Salesforce.

Los límites de archivos de su comunidad se aplican a archivos cargados por miembros de la comunidad en cualquier punto de la comunidad: en publicaciones y comentarios, directamente en la ficha Archivos, y también desde Salesforce 1. También puede establecer limites de archivos de la comunidad utilizando la API de SOAP o la API de metadatos.

Los archivos cargados antes de establecer sus límites de archivos no se ven afectados. No obstante, las versiones más recientes de estos archivos deben cumplir los límites que especifique.

Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Un archivo debe cumplir los límites de archivos establecidos en la comunidad donde se carga. Por ejemplo, si un cliente carga un archivo en un caso y luego un agente carga una versión más reciente en su organización interna de Salesforce, los límites para la comunidad de clientes aún se aplican.
- Los archivos cargados en su organización interna de Salesforce que se comparten en una comunidad no están sujetos a los límites de archivos de la comunidad.
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Seleccione Administración > Preferencias y, a continuación, ingrese sus límites en la sección Archivos de la página.
 - Tamaño máximo de archivo en MB: Ingrese un número entre 3 MB y el tamaño máximo de archivos de su organización. Para utilizar el límite predeterminado de 2 GB, deje este campo en blanco o ingrese *O*.
 - Permitir solo estos tipos de archivo: Ingrese las extensiones de archivos separadas por una coma (por ejemplo: jpg, docx, txt). Puede ingresar caracteres en minúsculas y mayúsculas. Puede ingresar hasta 1,000 caracteres.
 Para permitir todos los tipos de archivos, deje este campo en blanco.

3. Haga clic en Guardar.

Después de establecer los límites de archivos de su comunidad, los miembros reciben un mensaje de error si sus archivos tienen un tamaño mayor al establecido o si no se permite la extensión de sus archivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para limitar los archivos en su comunidad:

"Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Cuando un miembro intenta cargar múltiples archivos al mismo tiempo y un archivo no cumple sus límites, no se carga ningún archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

Activar el encabezado global para comunidades

Cuando Comunidades está activada, el encabezado global le permite cambiar fácilmente entre sus comunidades y su organización interna.

Se debe activar Comunidades en su organización para utilizar el encabezado global.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

 "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar un conjunto de permisos a un usuario:

 "Asignación de conjuntos de permisos"



El permiso Ver encabezado global está desactivado de forma predeterminada para todos los perfiles estándar. Para ver el encabezado global, los usuarios deben tener el permiso "Ver encabezado global" asignado ya sea seleccionándolo en perfiles estándar, creando perfiles personalizados o creando un conjunto de permisos. Cree conjuntos de permisos para asignar este permiso fácilmente a las personas específicas.

- 1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
- 2. Haga clic en Nuevo y cree un conjunto de permisos que incluye el permiso del sistema Ver encabezado global.
- **3.** Asigne el conjunto de permisos a los usuarios apropiados.

Los usuarios con este conjunto de permisos ven el encabezado global en la parte superior de todas las páginas. Pueden utilizar el menú a la izquierda para cambiar entre su organización interna y varias comunidades a las que tienen acceso.

El menú *Su nombre* en el lateral derecho contiene vínculos para editar la información de contacto y cerrar la sesión. Para los usuarios internos, también contiene un vínculo a Ayuda y capacitación y también puede contener vínculos a Configurar y otras herramientas, según los permisos de usuario y funciones habilitadas. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo Cambiar a Lightning Experience en el menú *Su nombre*. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.

Cuando en una comunidad, los usuarios con el permiso Gestionar comunidades o Crear y configurar comunidades ven un icono de engranaje () pueden cambiar a Gestión de comunidad. En Gestión de comunidad, visualizan un menú adicional que pueden utilizar para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a la configuración de la comunidad a través de Generador de comunidad, Site.com Studio o Force.com.





Nota: En Gestión de comunidad, los usuarios ven el encabezado global y el menú Gestión de comunidad, incluso si no disponen del permiso "Ver encabezado global". Sin embargo, le recomendamos seguir asignando el permiso "Ver encabezado global" a usuarios que necesitan cambiar entre su organización interna y comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar a sus comunidades

Uso compartido de un vínculo a su comunidad

Puede permitir que los miembros obtengan una vista previa de su comunidad antes de activarla. Solamente puede compartir el vínculo de una comunidad de vista previa con usuarios que se hayan agregado como miembros de la comunidad.

Compartir un vínculo a una comunidad con el estado Vista previa le permite obtener fácilmente comentarios de las partes interesadas. La comunidad funcionará igual que cuando la active, así que las partes interesadas pueden probar todas las funciones y revisar su marca y sus personalizaciones. Asimismo, podrá aprovechar el hecho de tener miembros en una etapa temprana que pueden publicar, comentar y compartir registros para que los miembros entren en una comunidad activa desde la primera vez que inicien sesión.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida,
 luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una URL de vista previa de su comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

- **2.** Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
- **3.** Copie la URL que aparece en la página y compártala con las partes interesadas.

 Recuerde que solamente puede compartir la URL con usuarios que haya agregado como miembros de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades Estados de las comunidades

Activar su comunidad

Active su comunidad para dejarla accesible para miembros de la comunidad. El efecto de activar una comunidad cambia según la plantilla.

- Fichas de Salesforce + Visualforce: La activación de la comunidad hace que la dirección URL
 de la comunidad esté activa y permite el acceso de inicio de sesión para miembros de la
 comunidad. Si los emails de bienvenida están activados cuando active, se envía un email a
 todos los miembros. Si alguno de estos usuarios es un nuevo usuario de portal, su email de
 bienvenida incluirá su nombre de usuario y contraseña.
- Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili): La activación de la comunidad envía un email de bienvenida a todos los miembros de la comunidad y registra el sitio con Brombone™, un servicio de optimización de motor de búsqueda. Para hacer que la dirección URL de la comunidad esté activa y permitir el acceso de inicio de sesión para miembros de la comunidad, publique la comunidad.
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**
- 2. Haga clic en Administración > Configuración.
- 3. Haga clic en Activarcomunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de las comunidades Personalizar comunidades Desactivar una comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Estados de las comunidades

Las comunidades solo pueden tener los siguientes estados.

Estado Descripción

Vista previa

La personalización de la comunidad no está completa y la comunidad nunca se ha activado. Una vez que active una comunidad, no puede volver al estado Vista previa.

Los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden acceder a las comunidades en estado Vista previa si su perfil o conjunto de permisos se asocia con la comunidad. También pueden compartir un vínculo con estas comunidades con los usuarios cuyos perfiles o conjuntos de permisos se asocian a la comunidad. El vínculo para compartir una comunidad de Vista previa se encuentra en la página Gestión de comunidad.

No se envían emails de bienvenida incluso aunque Enviar email de bienvenida esté seleccionado.



Nota: Si el acceso de su organización a Comunidades se suspende en caso de incumplimiento de pago, todas las comunidades pasarán a estar desactivadas, incluidas las que tienen un estado de vista previa. Cuando Comunidades vuelve a activarse, todas las comunidades pasan al estado Inactiva. Puede activar estas comunidades, pero no puede devolverlas al estado Vista previa.

No activo

La comunidad era activa anteriormente, pero se ha desactivado.

Puede que quiera desactivar una comunidad si necesita:

- Agregar o eliminar miembros
- Agregar, eliminar o cambiar el orden de las fichas
- Cambiar el esquema de color
- Cambiar la URL de la comunidad

Cuando desactiva una comunidad, ya no aparece en el menú desplegable. Los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden seguir teniendo acceso para configurar comunidades inactivas independientemente de la suscripción. Si los miembros intentan acceder a comunidades inactivas utilizando un enlace directo, ven una página de error.

Activo

La comunidad es activa y está disponible para los miembros.

Se envían emails de bienvenida a los nuevos miembros si Enviar email de bienvenida está seleccionado.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Activar su comunidad

Desactivar una comunidad

Uso compartido de un vínculo a su comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise **Edition**. Performance **Edition**. Unlimited Edition **V Developer Edition**

Actualizar la configuración de su comunidad.

Gestione el nombre de su comunidad, la descripción, la URL, el estado de comunidad y la plantilla de comunidad, todo desde el mismo sitio.

Puede cambiar el nombre de la comunidad y la URL después de activar la comunidad, pero los usuarios no serán redirigidos a la nueva URL. Si estos cambios son necesarios, asegúrese de informar a los miembros de la comunidad antes de realizarlos.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Configuración.
- 3. Modifique la configuración de su comunidad según sea necesario:
 - Modificar el nombre, la descripción y la URL de su comunidad haciendo clic en 🔌 junto al nombre de su comunidad.
 - Gestione el estado de su comunidad.
 - Cambie la plantilla de su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar la plantilla de su comunidad Estados de las comunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Desactivar una comunidad

Puede que quiera desactivar una comunidad si necesita:

- Agregar o eliminar miembros
- Agregar, eliminar o cambiar el orden de las fichas
- Cambiar el esquema de color
- Cambiar la URL de la comunidad
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- **2.** Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
- **3.** Haga clic en **Desactivar**.

Su comunidad está inactiva y offline.

Cuando una comunidad está inactiva, los miembros siguen viéndola en el menú, pero no pueden acceder a ella a no ser que tengan el permiso "Crear y configurarcomunidades".

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de las comunidades

Activar su comunidad

Personalizar comunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Cambiar la plantilla de su comunidad

Si utiliza la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce, puede cambiar su plantilla a la plantilla Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) en Generador de comunidad.

- Nota: A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.
- (1) Importante: No se produce ninguna pérdida de datos cuando cambia de plantilla, pero se pierden algunas personalizaciones. Asegúrese de revisar Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad antes de cambiar su plantilla.
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Administración > Configuración.
- 3. Haga clic en Cambiar plantilla.
- **4.** Seleccione la plantilla a la que desee cambiar.
- 5. Cuando se solicite, seleccione Cambiar plantilla para confirmar sus cambios.

Después de cambiar la plantilla, vuelve a Gestión de comunidad.

Compruebe para asegurarse de que sus páginas de comunidad, como la página Inicio o la página Inicio de comunidad, aún son la mejor elección para su plantilla actualizada de comunidad. Por ejemplo, si antes tenía la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce y cambia a la plantilla Servicio al cliente (Napili), actualice sus páginas para utilizar páginas de Generador de comunidad, en lugar de páginas de Visualforce. Si es necesario, personalice su comunidad en Generador de comunidad y publique cualquier cambio que realice.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha* para Salesforce Identity.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad

El cambio de la plantilla de su comunidad afecta a la navegación, la marca y las personalizaciones de la comunidad.



Nota: A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.

 Cuando cambia su plantilla, los datos de objeto de Salesforce se trasladan, pero todas las marcas y personalizaciones de componentes no lo hacen. Prepárese para repetir las personalizaciones según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- El cambio de plantilla de comunidad actualiza la navegación en Gestión de comunidad. Para ver todas las opciones disponibles en
 Gestión de comunidad, independientemente de la selección de plantillas, seleccione Administración > Preferencias > Mostrar
 todos los ajustes en Gestión de comunidad.
- La URL de su comunidad cambia cuando pasa de una plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a cualquier otro tipo de plantilla. De forma específica, se anexa /s a la dirección URL de la comunidad. Asegúrese de actualizar cualquier vínculo a su comunidad con la URL actualizada.
- En comunidades activas
 - Cuando cambia a las plantillas Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), su cambio de plantilla se guarda en una versión borrador.
 Utilice la versión borrador para personalizar aún más su comunidad en Generador de comunidad. Su comunidad se actualiza únicamente después de publicar sus cambios.
 - Cuando cambia a la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce desde cualquier otra plantilla, sus cambios se reflejan
 inmediatamente en su comunidad activa. En este escenario, recomendamos que desactive su comunidad antes de cambiar su
 plantilla. Una vez haya realizado todos los cambios, reactive la comunidad.
 - Si su plantilla está enumerada como Ninguna, significa que no está empleando una plantilla predefinida o está utilizando una versión modificada de una de nuestras plantillas.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity*.

Gestionar usuarios de comunidades

Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

Se puede restablecer la contraseña de un usuario externo por el usuario o por el administrador de la organización que aloja la comunidad.

En cada caso, cuando alguien inicia un restablecimiento de la contraseña de un usuario externo, se envía un email al usuario con un vínculo para restablecer su contraseña. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el usuario vence en 24 horas. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el administrador no vencen. Cuando el usuario hace clic en el vínculo, se le solicitará restablecer su contraseña antes de continuar.

Si la solicitud de restablecimiento de contraseña iniciada por un usuario no se puede procesar, recibirá un email informándole del motivo. Las solicitudes de restablecimiento de contraseñas fallan si la cuenta de un usuario está temporalmente o permanentemente bloqueada debido a muchos intentos de inicio de sesión sin éxito o si se ha enviado la solicitud fuera del horario para el inicio de sesión, intervalos de IP o ubicaciones de red aprobados.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

Los usuarios externos obtienen sus credenciales de inicio de sesión en emails de bienvenida por parte de una comunidad.

Cuando active un contacto como usuario de cliente o usuario de socio, no recibirá sus credenciales de inicio de sesión hasta que no lo agregue a una comunidad con emails de bienvenida activados. Si los emails de bienvenida están desactivados para la comunidad, el usuario externo no recibirá credenciales y deberá enviarlas manualmente. Para hacerlo, desde Configuración, ingrese Usuarios en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione Usuarios, seleccione la casilla de verificación junto al nombre del usuario y, a continuación, haga clic en Restablecer contraseña. Se enviará al usuario un email con su nombre de usuario y un vínculo para restablecer su contraseña. El vínculo de este mensaje de email con caduca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

Haga que los motores de búsqueda, como *Google*[™] y *Bing*°, indexen su comunidad de modo que clientes, socios y usuarios invitados puedan descubrir páginas de comunidad fácilmente a través de búsquedas online. SEO puede mejorar el descubrimiento para comunidades públicas de forma significativa.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition



Nota: Para las comunidades que utilizan la plantilla Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili), la activación de una comunidad la registra automáticamente con Brombone[™], un servicio SEO.

Para configurar manualmente la SEO para su comunidad, existen varios archivos estándar y propiedades de SEO que necesita conocer.

sitemap.xml

El archivo sitemap.xml contiene una lista de las URL de su comunidad. Los motores de búsqueda utilizan esta lista para descubrir qué páginas de su comunidad están disponibles para el enlace y el indexado. El archivo sitemap.xml se genera automáticamente en el nivel de la raíz de su comunidad. Para ver el mapa del sitio, navegue hasta

https://<URL comunidad>/s/sitemap.xml.

Si su comunidad admite varios idiomas, el mapa del sitio incluye automáticamente una entrada para cada uno de los idiomas admitidos de la manera siguiente:

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

```
Por ejemplo, <xhtml:link rel="alternate" hreflang="fr"
href="https://micomunidad.com/s/?language=fr" />.
```

Puede enviar el archivo sitemap.xml directamente a los motores de búsqueda, como Google™ Webmaster Tools y Bing® Webmaster Tools para permitir a los usuarios de esos motores de búsqueda descubrir contenido en su comunidad.

robots.txt

El archivo robots.txt utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Este archivo estándar se emplea en Internet para SEO y le ofrece un control completo de lo que los usuarios pueden descubrir a través de motores de búsqueda.

robots.txt se genera automáticamente al crear su comunidad en el nivel raíz (sin una subruta en la dirección URL). Para ver el archivo, navegue hasta https://<URL comunidad>/robots.txt.

El archivo generado automáticamente permite que se indexe su comunidad al completo. No obstante, puede elegir permitir la indexación de áreas específicas únicamente creando una página de Visualforce que albergue la información.

Propiedades Title y Description de páginas

Las etiquetas title y description en la marca < head > de la página son importantes para la SEO porque representan el título y la descripción del vínculo que aparecen en páginas de resultados de búsquedas.

```
Salesforce.com: The Customer Success Platform To Grow Yo... https://www.salesforce.com/ ▼ Salesforce.com ▼ Build more meaningful and lasting relationships and connect with your customers across sales, customer service, marketing, communities, apps, analytics, and ...
```

Puede personalizar el título y la descripción para las páginas estándar de su comunidad en el área Gestor de página de Generador de comunidad. No obstante, algunas páginas, como las páginas Detalle de artículo y Detalle de tema, establecen estas propiedades de forma dinámica según los componentes de la página. Por ejemplo, para la página Detalle de artículo, los valores del título y la descripción se actualizan según el título y el resumen del artículo, respectivamente.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear un archivo robots.txt personalizado para su comunidad

El archivo robots.txt utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Para permitir que solo áreas específicas de su comunidad se indexen, cree una página de Visualforce para alojar esta información. Después de que especifique sus reglas, los motores de búsqueda utilizan el archivo para indexar las páginas de su comunidad.

Mejores prácticas para utilizar SEO en su comunidad

Siga estas directrices y mejores prácticas cuando utilice SEO en su comunidad.

Preguntas más frecuentes sobre SEO para comunidades

Respuestas a preguntas habituales sobre el uso de SEO en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

Crear un archivo robots.txt personalizado para su comunidad

El archivo robots.txt utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Para permitir que solo áreas específicas de su comunidad se indexen, cree una página de Visualforce para alojar esta información. Después de que especifique sus reglas, los motores de búsqueda utilizan el archivo para indexar las páginas de su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce y el archivo robots.txt para su comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Su archivo robots.txt personalizado debe contener la ruta al mapa del sitio generado automáticamente, como por ejemplo, https://<ur>

https://<ur>

comunidad
sitemap.xml. El archivo robots.txt se coloca en el nivel raíz de su comunidad.

A continuación se incluye un ejemplo de una página de Visualforce con reglas de indexación para una comunidad:

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: / # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s # add path you want to open to bots
Sitemap: http://<community_URL>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

Nota: Puede que tenga más de una comunidad, cada una con varias subrutas. Recuerde que todos comparten el mismo archivo, por lo que debe asegurarse de que sus reglas de indexación cuentan para las páginas en todas sus comunidades. La página de Visualforce con la información del archivo robots.txt debe estar en la comunidad que no dispone de un nombre de subruta en absoluto, por lo tanto a nivel de la raíz.

Para crear y utilizar un archivo robots.txt personalizado:

- 1. Cree una lista de reglas incluir y excluir para las diferentes áreas de su comunidad que desea exponer u ocultar desde motores de búsqueda. Guarde esta información en un archivo de texto.
- 2. En Configuración, ingrese Páginas de Visualforce en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Páginas de Visualforce y haga clic en Nueva para crear una página de Visualforce. Concédale cualquier nombre, puede incluso llamarla robots.
- **3.** Pegue la lista de reglas de indexación en la página de Visualforce. Los contenidos finales deben tener el mismo aspecto que el ejemplo anterior, con más reglas si es necesario.
- **4.** Haga clic en **Guardar**.
- 5. Vuelva a la página Gestión de comunidad para su comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com** y luego **Modificar** en la página Detalles del sitio.
- 6. En el campo **Site Robots.txt**, ingrese el nombre de la página de Visualforce que creó o haga clic en 🛂 para buscar el archivo.
- **7.** Haga clic en **Guardar**.
- 8. Opcionalmente, envíe su archivo sitemap.xml directamente a motores de búsqueda. Por ejemplo, envíe el archivo a Google™ Webmaster Tools y Bing® Webmaster Tools para permitir a los usuarios de esos motores de búsqueda descubrir contenido en su comunidad.

Para confirmar que el archivo robots.txt está disponible para robots y arañas, navegue hasta https://<ur>

https://<ur>
URL_comunidad
robots.txt
Del mismo modo, para ver el mapa del sitio, navegue hasta https://<ur>
https://<ur>
URL comunidad
sitemap.xml

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad Mejores prácticas para utilizar SEO en su comunidad

Mejores prácticas para utilizar SEO en su comunidad

Siga estas directrices y mejores prácticas cuando utilice SEO en su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

- No cree un mapa del sitio personalizado; utilice el archivo sitemap.xml generado automáticamente.
- Si crea un archivo robots.txt personalizado, asegúrese de que dirige al mapa del sitio generado automáticamente, como por ejemplo http://<ur>
- Si su organización admite artículos de Knowledge en varios idiomas, recomendamos no sustituir la URL de los artículos traducidos por direcciones URL específicas de idioma. En vez de ello, retenga la misma dirección URL del artículo de idioma base.

Si su comunidad admite varios idiomas, el mapa del sitio incluye automáticamente una entrada para cada uno de los idiomas admitidos de la manera siguiente:

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

- En el Gestor de página, asegúrese de que los campos Title y Description de cada página tiene entradas con sentido, si procede. El título de la página se emplea en la ficha o ventana del navegador, en los resultados del motor de búsqueda y en los favoritos. El contenido del campo Description se muestra en los resultados del motor de búsqueda para ayudar a los usuarios a decidir rápidamente si es la página que desean.
- Antes de enviar el archivo sitemap.xml a motores de búsqueda para el enlace, navegue hasta https://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml como usuario sin autenticar. (Recomendamos utilizar el Modo incógnito de Google Chrome.) Asegúrese de que las direcciones URL enumeradas en el mapa del sitio son apropiadas para usuarios invitados. Si se incluyó de forma errónea una dirección URL en la lista disponible para los usuarios invitados, asegúrese de que los permisos correctos están activados en el perfil de usuario invitado y que su organización está configurada correctamente. Por ejemplo, para evitar que las direcciones URL de Detalle de caso se incluyan en el mapa del sitio, en Configuración, ingrese Configuración de colaboración en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, haga clic en Modificar y establezca el Acceso interno predeterminado para Caso en Privado.
- El redireccionamiento de solicitudes HTTP a HTTPS es una mejor práctica de SEO. Por lo tanto, no recomendamos desactivar el parámetro **Requerir conexiones seguras (HTTPS)** en Detalles del sitio Web. Para verificar que la casilla de verificación está seleccionada, en Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com**.

• Los redireccionamientos 301 son una excelente forma de garantizar que los usuarios y los motores de búsqueda se dirijan a la página correcta. Por ejemplo, para una dirección URL como www.mi_comunidad.com, recomendamos crear un redireccionamiento a mi_comunidad.com. Puede establecer estos redireccionamientos con su proveedor de DNS.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

Preguntas más frecuentes sobre SEO para comunidades

Respuestas a preguntas habituales sobre el uso de SEO en su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

¿Por qué sitemap.xml tiene referencias a otros mapas de sitios?

El archivo sitemap.xml generado automáticamente es un archivo de índice que enumera otros mapas de sitios. sitemap.xml puede contener solo un número limitado de direcciones URL, de modo que si su comunidad contiene muchas direcciones URL de mapas de sitios, las dividimos en archivos de mapas de sitios más pequeños.

¿Incluye el mapa del sitio direcciones URL para páginas de objetos de Salesforce que vienen con mi plantilla de comunidad?

Si creó una página de detalle para el objeto y activo el permiso "Leer" del objeto en el perfil del usuario invitado, las direcciones URL para las páginas del objeto se incluyen en el mapa del sitio.

¿Incluye el mapa del sitio direcciones URL para las páginas de objetos personalizados que creo?

Si creó una página de detalle para el objeto y activo el permiso "Leer" del objeto en el perfil del usuario invitado, la dirección URL para la página de detalle del objeto se incluye en el mapa del sitio. No obstante, no se incluyen las direcciones URL para las páginas de lista y lista relacionada.

¿Cómo excluyo las direcciones URL para Detalle de caso del mapa del sitio y evito que aparezcan en los resultados del motor de búsqueda?

Para evitar que las direcciones URL de Detalle de caso se incluyan en el mapa del sitio, en Configuración, ingrese *Configuración* de *colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, haga clic en **Modificar** y establezca el Acceso interno predeterminado para Caso en *Privado*.

¿Por qué no aparece el archivo robots. txt generado automáticamente cuando navego hasta

https://<URL comunidad>/robots.txt?

Su comunidad debe estar en el nivel raíz de su dirección URL personalizada para que aparezca el archivo robots.txt generado automáticamente. Si no tiene una dirección URL personalizada establecida y está utilizando el dominio *.force.com, entonces debe existir una comunidad sin el prefijo de ruta para que aparezca el archivo robots.txt.

¿Cómo anulo el contenido de robots.txt?

Puede anular robots.txt creando una página de Visualforce para albergar la información.

¿Puedo eliminar la /s/ de la dirección URL de comunidad predeterminada?

No, la /s/ es necesaria en la dirección URL de comunidad predeterminada.

Se admite el cambio de URL para crear direcciones URL de cortesía personalizadas?

No, en estos momentos no se admite el cambio de URL para comunidades basadas en plantillas.

¿Tiene cada artículo su propia dirección URL?

Sí, cada artículo que aparece en la página Detalle de artículo tiene su propia URL, que se recupera desde el campo Nombre de URL del artículo de Knowledge.

Si su organización admite artículos de Knowledge en varios idiomas, recomendamos no sustituir la URL de los artículos traducidos por direcciones URL específicas de idioma. En vez de ello, retenga la misma dirección URL del artículo de idioma base.

¿Puedo agregar títulos y descripciones a artículos para fines de SEO?

Cada artículo de Knowledge tiene un campo Nombre de URL, Título y Resumen. Cuando el artículo se muestra en la página Detalle de artículo en Generador de comunidad, estos campos se utilizan para la URL de la página, y para las etiquetas title y description en la marca < head > de la página respectivamente.

Las etiquetas title y description en la marca <head> de la página son importantes para la SEO porque representan el título y la descripción del vínculo que aparecen en páginas de resultados de búsquedas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

Mejoras de comunidades opcionales

Configurar un dominio personalizado para su comunidad

Configure un dominio personalizado de modo que las URL de su comunidad reflejen la marca de su compañía.



Nota: Los dominios personalizados solo se admiten en instancias que no son de sandbox. Puede configurar un dominio personalizado en una instancia de sandbox y luego migrarlo a una instancia de producción, pero el dominio personalizado solo es activo en producción.

Cuando agrega un dominio, también tiene la opción de adjuntar un certificado y una clave para una conexión segura. Si va a utilizar un certificado, asegúrese de haberlo agregado utilizando Gestión de clave y certificado antes de intentar adjuntarlo a su dominio. Solo los certificados firmados por CA son compatibles y deben ser de 2048 bits de longitud. Para admitir todos los dominios alojados por sitios en su organización, utilice un comodín o un certificado Nombre alternativo del asunto.

- 1. En Configuración, ingrese Dominios en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Dominios**.
- 2. Haga clic en Agregar un dominio.
- 3. Ingrese el nombre del dominio.
- **4.** Agregue un certificado si ya ha configurado un certificado firmado por CA que admite este
- **5.** Haga clic en **Guardar**. Otra opción es hacer clic en **Guardar y nuevo** para agregar varios dominios.

Si piensa alojar más de una comunidad en un dominio, deberá configurar URL personalizadas para cada sitio. Las URL personalizadas son la única forma de distinguir las comunidades en ese dominio. En Configuración, ingrese URL personalizadas en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **URL** personalizadas.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver dominios:

"Ver parámetros y configuración"

Para agregar dominios:

"Personalizar aplicación" o "Ver parámetros v configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

Para modificar o eliminar dominios:

"Personalizar aplicación"

Para asociar certificados a un dominio:

Haga contacto con Salesforce si no está utilizando Comunidades. Una organización con Comunidades puede asociar certificados a un dominio.

Antes de cambiar el CNAME de su nombre de dominio para señalar un nuevo nombre de destino, asegúrese de que el nuevo nombre de destino existe en el servicio DNS utilizando dig o nslookup. Cuando cree su dominio, los nombres afectan al destino de su CNAME:

- Por lo general, los nombres de dominio que se han agregado antes de Summer '13 necesitan tener su CNAME ajustado para señalar el dominio completo ajustado por .live.siteforce.com en lugar del subdominio force.com de la organización. Por ejemplo, si su dominio anterior a Summer '13 es www.ejemplo.com, el destino de su CNAME deberá ser www.ejemplo.com.live.siteforce.com en lugar de ejemplo.force.com antes de que funcione HTTPS.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o antes no tienen el ld. de organización de 18 caracteres en el destino CNAME.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o después ya señalan la ubicación adecuada para la configuración de HTTPS en un dominio personalizado.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Winter'14 o después utilizan un CNAME que señala al dominio completo seguido por el ld. de 18 caracteres de su organización y .live.siteforce.com. Por ejemplo, si su nombre de dominio es www.example.com y su ld. de organización de 18 caracteres es 00dxx0000001ggxeay, el destino de su CNAME deberá ser www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com.

Agregar el cuadro de búsqueda global a su encabezado HTML personalizado de comunidad

Si personaliza sus Comunidades de Salesforce con un encabezado HTML, ocultará el cuadro búsqueda global. Para aprovechar esta función de búsqueda, agregue un formulario a su encabezado personalizado.

1. En su encabezado HTML personalizado, incruste un formulario similar a este.



Disponible en: Salesforce Classic

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

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Sustituya <nombre de comunidad> por el valor único que utilizó para la URL al crear la comunidad.

Por ejemplo, si ingresó clientes como el valor único para la URL de su comunidad, el formulario tendría el aspecto de este ejemplo:

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
  </form>
```

Gestión de inicio de sesión, inscripción automática y contraseña en su comunidad

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Configure las opciones de inicio de sesión, cierre de sesión, gestión de contraseñas e inscripción automática estándar de su comunidad o personalice el comportamiento con páginas de Apex y Visualforce o Community Builder (Site.com Studio).

De forma predeterminada, cada comunidad incluye páginas predeterminadas de inicio de sesión, gestión de contraseñas e inscripción automática y controladores de Apex asociados que impulsan esta función bajo el capó. Puede utilizar Visualforce, Apex o Community Builder (Site.com Studio) para crear marcas personalizadas y cambiar el comportamiento predeterminado:

- Personalizar la marca de la página de inicio de sesión predeterminada.
- Personalizar la experiencia de inicio de sesión modificando el comportamiento de la página de inicio de sesión predeterminado, utilizando una página de inicio de sesión personalizada y admitiendo otros proveedores de autenticación.
- Redirigir los usuarios a una URL diferente en el cierre de sesión.
- Utilizar páginas de Cambiar contraseña y Contraseña olvidada
- Configurar la inscripción automática para usuarios invitados sin licencia en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Marcar la página de inicio de sesión de su comunidad

Si ha seleccionado la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede agregar el logotipo de su compañía y personalizar el texto de pie de página en la página de inicio de sesión estándar incluida para su uso inmediato con su comunidad.

Los colores del fondo de página y el encabezado utilizados en la página de inicio de sesión estándar se heredan del esquema de color de marca de la comunidad.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- **2.** Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro** y realice sus cambios en la sección Encabezado y pie de página.
- **3.** Cargue un logotipo para el encabezado de la página de inicio de sesión de la comunidad. El archivo puede ser .gif, .jpg o .png. El tamaño máximo de archivo es de 100 KB. No se aceptan
 - las imágenes que tengan más de 250 píxeles de ancho o 125 píxeles de alto. Si se carga un logotipo automáticamente, se crea una carpeta de documentos compartida de comunidades en la ficha Documentos, donde se guarda el logotipo. Una vez creada, no se puede eliminar.
 - El logotipo del encabezado se muestra en la parte superior izquierda de la página de inicio de sesión estándar. También se utiliza cuando accede a la comunidad en Salesforce 1. El logotipo del encabezado no aparece en páginas de inicio de sesión personalizadas.
- **4.** Ingrese texto personalizado para el pie de página de la página de inicio de sesión de la comunidad, hasta un máximo de 120 caracteres. El pie de página aparece en la parte inferior del página de inicio de sesión. Este texto del pie de página no aparece en páginas de inicio de sesión personalizadas.
- 5. Haga clic en Guardar.

El logotipo y el texto del pie de página personalizado aparecen para todos los usuarios (internos, externos y usuarios invitados sin licencia) en la página de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad. Personalizar el proceso de inicio de sesión con Apex

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Personalizar la experiencia de inicio de sesión de su comunidad

Personalice el proceso de inicio de sesión predeterminado para usuarios externos en su comunidad. También puede utilizar una página de inicio de sesión personalizada de Generador de comunidad, Site.com Studio o Visualforce, admitir varios proveedores de autenticación y configurar un inicio de sesión único con cualquier plantilla.

Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, portal de clientes o portal de socios.

- La página de inicio de sesión que selecciona en Gestión de comunidad sobrescribe otras asignaciones de página de inicio de sesión en los ajustes del sitio de Site.com o Force.com.
- Si su comunidad utiliza la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, la página de inicio de sesión asignada a la comunidad de forma predeterminada se denomina
 CommunitiesLogin. Utilice Visualforce para personalizar el aspecto de esta página.
- Si su comunidad utiliza la plantilla Servicio al cliente (Napili), la página de inicio de sesión asignada a la comunidad de forma predeterminada se denomina inicio de sesión. Utilice Community Builder (Site.com Studio) para personalizar su aspecto.
- Para actualizar el comportamiento del inicio de sesión tanto para páginas de Visualforce y Community Builder, actualice el controlador de ApexCommunitiesLoginController
- Debe publicar las páginas personalizadas del Generador de comunidad antes de que se puedan asignar a su comunidad. Antes de utilizar su página de inicio de sesión personalizada, recuerde modificar el controlador de Apex CommunitiesLoginController y el método de Apex Site.login().
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro** y realice sus cambios en la sección Inicio de sesión.
- 3. Opcionalmente, seleccione una página de inicio de sesión personalizada para su comunidad. Seleccione el tipo de página (**Community Builder** o **Visualforce**), ingrese el nombre de la página en el campo de búsqueda y haga clic en . En la ventana de resultados de búsqueda, haga clic en el nombre de la página para seleccionarla.
 - Sugerencia: Para volver a la página de inicio de sesión predeterminada para la plantilla de su comunidad, seleccione **Página** predeterminada.
- **4.** También puede seleccionar Permitir a los usuarios internos iniciar sesión directamente en la comunidad. Este ajuste permite a sus usuarios internos utilizar su nombre de usuario y contraseña internos en la página de inicio de sesión de la comunidad.

Los usuarios internos deben ser miembros de la comunidad para iniciar sesión directamente desde la página de inicio de la comunidad. Después de que sus usuarios internos inicien sesión, se les dirige a la página de inicio de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

5. Seleccione qué opciones de inicio de sesión desea mostrar.

De forma predeterminada, los usuarios inician sesión en la comunidad utilizando el nombre de usuario y la contraseña predeterminados de la comunidad. Si desea permitirles iniciar sesión con otras credenciales, como las credenciales de Facebook[©], Janrain[©] o Salesforce desde otra organización, selecciónelas en la lista.

- (1) Importante: Configure estas opciones del proveedor de autenticación por adelantado para poder utilizarlas para inicios de sesión de comunidad. En Configuración, ingrese *Proveedores de autorización* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
- **6.** Opcionalmente, permita a los usuarios externos iniciar sesión con su inicio de sesión único de SAML en identidad.

Esta opción solo está disponible si su organización ha configurado SAML para su comunidad correctamente en la página 86 incluyendo:

- Configuración de SAML para inicio de sesión único, lo que permite iniciar sesión en Salesforce utilizando su proveedor de identidad corporativo. Recuerde que debe ingresar una URL de inicio de sesión del proveedor de identidad.
- Un nombre de dominio personalizado, que cambia las URL de la aplicación para todas las páginas, incluidas las de inicio de sesión. Haga contacto con el servicio de atención al cliente si desea activar Mi dominio.

Para ofrecer varias opciones de inicio de sesión único de SAML, ingrese *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único** y haga clic en **Activar varias configuraciones**. Si ya tenía SAML activado, pero activa varias configuraciones SAML, la configuración de SAML existente se convierte automáticamente para funcionar con varias configuraciones.

Los usuarios visualizan la opción para **Iniciar sesión con inicio de sesión único**. Si ha activado varias opciones de inicio de sesión único de SAML, todos los botones de inicio de sesión aparecen marcados con el campo Nombre de la configuración de SAML.

7. Haga clic en Guardar.



Nota: El cambio de nombre o la eliminación de la página de inicio de sesión predeterminada puede causar problemas con el flujo de inicio de sesión predeterminado de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Personalizar el proceso de inicio de sesión con Apex

Puede proporcionar a miembros de la comunidad fuera de su compañía una página de inicio de sesión completamente personalizada que refleje el estilo y la marca de su organización. Utilice Visualforce y Apex para personalizar la página CommunitiesLogin y CommunitiesLoginController, o bien cree su propia página de Visualforce.

Para redirigir desde la página de inicio de sesión de comunidad predeterminada a su página de inicio de sesión personalizada:

- 1. En Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
- 2. Haga clic en Modificar junto a CommunitiesLoginController.
- 3. Agregue el código siguiente:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar páginas de Visualforce:

"Personalizar aplicación"

Para modificar las clases de Apex:

"Apex de autor"

Υ

"Personalizar aplicación"

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');
```

```
return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

- **4.** Si ha creado una página de inicio de sesión completamente personalizada, sustituya SiteLogin por el nombre de su página de Visualforce.
- 5. Haga clic en Guardar.
- **6.** Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesLandingController.
- **7.** Agregue el código siguiente:

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startUrl');

    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startUrl=' +
EncodingUtil.urlEncode(startUrl, 'UTF-8'));
}
```

- **8.** Si ha creado una página de inicio de sesión completamente personalizada, sustituya SiteLogin por el nombre de su página de Visualforce.
- 9. Haga clic en Guardar.
- **10.** En Configuración, ingrese *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce**.
- 11. Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesLogin.
- **12.** En la primera línea de código, agregue lo siguiente:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

- **13.** Haga clic en **Guardar**.
- 14. Haga clic en Modificar junto a CommunitiesLanding.
- **15.** En la primera línea de código, agregue lo siguiente:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. Haga clic en **Guardar**.

Redirigir miembros de la comunidad a una URL personalizada en el cierre de sesión

Especifique la URL a la que se deben redirigir los miembros de la comunidad cuando cierran sesión en su comunidad.

Cuando los miembros de la comunidad cierran sesión, se les redirige a la página de inicio de sesión de la comunidad de forma predeterminada. Puede elegir señalarlos en una ubicación diferente, como el sitio Web de su compañía por ejemplo.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Inicio de sesión y registro.
- **3.** En la sección Cierre de sesión, ingrese la URL a la que desea redirigir los miembros de la comunidad.
- 4. Haga clic en Guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Utilizar páginas personalizadas de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña en su comunidad

Utilice una página personalizada de Generador de comunidad o Visualforce en lugar de las páginas predeterminadas de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña.

La página Contraseña olvidada se puede personalizar en Community Builder o Visualforce. Si desea utilizar una página personalizada Contraseña olvidada de Community Builder, publique primero su página en Community Builder.

La página Cambiar contraseña solo se puede personalizar en Visualforce.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Inicio de sesión y registro.
- 3. En la sección de contraseña, seleccione el tipo de página: Community Builder o Visualforce.
- **4.** Ingrese el nombre de la página o deje el campo en blanco para buscar todas las páginas disponibles.
- 5. Haga clic en 🥄 , luego haga clic en el nombre de la página en los resultados de búsqueda para seleccionarlo.
- **6.** Haga clic en **Guardar**.

Para volver a la página de inicio de sesión predeterminada para la plantilla de su comunidad, seleccione **Página predeterminada** como el tipo de página.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Configurar la inscripción automática para su comunidad

Active la inscripción automática para permitir a los usuarios invitados sin licencia unirse a su comunidad. Puede elegir guardarlos como contactos en una cuenta de negocio o crear una cuenta personal para cada usuario de inscripción automática.

Cuando activa la inscripción automática, estas páginas de Visualforce y los controladores de Apex están asociados con su comunidad.

Página CommunitiesSelfReg y CommunitiesSelfRegController:Proporcionan el formulario para socios o clientes de modo que pueden registrarse con su comunidad. Puede modificar el controlador CommunitiesSelfRegController de Apex para cambiar el proceso de inscripción automática predeterminado, pero ya no se requiere a partir de la versión Spring '15.



Nota: Las personalizaciones de Apex para el proceso de inscripción automática prevalecen sobre los valores predeterminados especificados en Gestión de comunidad. En organizaciones creadas antes de la versión Spring '15, las personalizaciones de Apex existentes para la inscripción automática seguirán en vigor como antes.

Página CommunitiesSelfRegConfirm y Communities SelfRegConfirmController: Si un usuario no crea una contraseña durante la inscripción automática, ya sea porque dejaron el campo de contraseña en blanco o porque su organización personalizó el formulario de inscripción automática para omitir el campo de contraseña, esta página confirma que se ha enviado un email de establecimiento de contraseña. Los usuarios que inicien sesión en esta página no pueden iniciar sesión hasta que restablezcan su contraseña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuva página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Los controladores y las páginas de inscripción automática predeterminadas se comparten por todas

las comunidades de su organización. Si activa la inscripción automática para varias comunidades, debe personalizar más la experiencia de inscripción automática para dirigir los usuarios a diferentes páginas, asignar diferentes perfiles o conjuntos de permisos para diferentes comunidades, etc.



Nota: El cambio de nombre o la eliminación de la página de inscripción automática predeterminada puede causar problemas con el flujo de inscripción automática predeterminado.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en 💨 en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las **comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Administración > Inicio de sesión y registro.
- 3. En la sección Registro, seleccione Permitir a los usuarios externos realizar inscripciones automáticas.
- **4.** Opcionalmente, seleccione una página de inscripción automática personalizada para su comunidad. Seleccione el tipo de página (Community Builder o Visualforce), ingrese el nombre de la página en el campo de búsqueda y haga clic en 🛂 . En la ventana

de resultados de búsqueda, haga clic en el nombre de la página para seleccionarla. Para volver a la página de inscripción automática predeterminada (CommunitiesSelfReg), seleccione **Página predeterminada**.

Se deben publicar las páginas de Community Builder; de lo contrario, no se incluyen en la página de resultados de búsqueda. Recuerde modificar los controladores de Apex CommunitiesSelfRegController y CommunitiesSelfRegConfirmController de inscripción automática si utiliza una página personalizada.

- 5. Seleccione el **Perfil** predeterminado para asignar a usuarios de inscripción automática.
 - Nota: Solo puede seleccionar perfiles de portal asociados con la comunidad. Si se selecciona un perfil como el predeterminado para usuarios que se inscriben automáticamente y lo elimina de la comunidad, se restablece el perfil de inscripción automática a Ninguno.
- **6.** Seleccione la **Cuenta** de negocio a la que desea asignar los usuarios de inscripción automática.

El usuario de inscripción automática está asignado como un contacto de la cuenta que especifica. Para crear una cuenta personal (si está activado) para cada usuario de inscripción automática, deje este campo en blanco.

Asegúrese de que la cuenta que utiliza está activada como un socio. Para ello, vaya a la cuenta, haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.

7. Haga clic en Guardar.

Después de configurar la inscripción automática, un vínculo ¿No es miembro? dirige los usuarios externos a la página de inscripción automática desde la página de inicio de sesión. Cuando un usuario se inscribe automáticamente para unirse a su comunidad:

- Salesforce crea un nuevo registro de usuario con la información que proporcionan en la página de inscripción automática.
- El usuario se asigna al perfil que ha especificado al configurar la inscripción automática.
- El usuario se asocia con una cuenta de negocio o una cuenta personal, dependiendo de cómo lo ha configurado.
- Las licencias de Customer Community Plus y Comunidad de socios requieren la asociación de los registros de usuario con una función en su organización. Si no especifica una función en el perfil de inscripción automática predeterminado, Salesforce les asigna la función Trabajador.
- Nota: Recuerde que cada vez que el usuario se registre automáticamente, consume una de sus licencias de Comunidades. Al configurar su página de registro automático, asegúrese de agregar algunos criterios para garantizar que se inscriben las personas adecuadas. Además, para evitar envíos de formularios no autorizados, recomendamos el uso de un mecanismo de seguridad, como CAPTCHA o un campo oculto, en su página de registro automático.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Personalizar el proceso de inscripción automática de comunidad con Apex

Crear cuentas personales para usuarios de inscripción automática

Crear cuentas personales para usuarios de inscripción automática

Si su compañía trata principalmente con personas particulares, en lugar de crearlas como contactos en una cuenta de negocio única, puede asignar cada usuario de inscripción automática a una cuenta personal.

(1) Importante: Debe tener Cuentas personales activada en su organización. Solo las licencias Comunidad de clientes y Customer Community Plus admiten la creación de cuentas personales.

En Gestión de comunidad, en **Administración** > **Inicio de sesión y registro**, active la inscripción automática y deje el campo **Cuenta** en blanco. Especifique un perfil predeterminado para asignar a usuarios de inscripción automática.

Salesforce crea cuentas personales separadas para cada usuario de inscripción automática. Cada usuario tiene asignado el perfil predeterminado que ha especificado al configurar la inscripción automática, así como una función predeterminada. Si no especifica una función, tanto en el perfil como a través del controlador de Apex de inscripción automática, Salesforce asigna la función Trabajador a los usuarios de inscripción automática. Puede personalizar más esta función utilizando el controlador de Apex de inscripción automática (CommunitiesSelfRegController), pero no es obligatorio.

También puede crear cuentas personales y asignarlas a usuarios de la comunidad con licencias de Comunidad de clientes y Customer Community Plus.

Personalizar el proceso de inscripción automática de comunidad con Apex

Actualice CommunitiesSelfRegController para personalizar el proceso de inscripción automática para su comunidad. Puede utilizar el mismo controlador para la página de inscripción automática predeterminada (CommunitiesSelfReg) o una página de inscripción automática de Visualforce o Community Builder personalizada.

Puede configurar la inscripción automática completamente en Gestión de comunidad. Esta personalización se recomienda únicamente si desea modificar el comportamiento de la inscripción automática predeterminado, si dispone de más de una comunidad en su organización o si está utilizando una página de inscripción automática personalizada.

- Nota: Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo puede realizar cambios en Apex utilizando la llamada Implementación de la API de metadatos, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.
- 1. En Configuración, ingrese Clases de Apex en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Clases de Apex.
- 2. Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesSelfRegController.
- 3. También puede ingresar un valor para ProfileId con el fin de definir el tipo de perfil que debe asignarse al usuario.

 Si seleccionó un perfil predeterminado al configurar la inscripción automática en Gestión de comunidad, el valor en el código de Apex anulará esos valores predeterminados.
 - Nota: Tenga en cuenta que sin importar la función que ingrese en roleEnum, la función de los nuevos usuarios será Ninguna de forma predeterminada. Una vez se inscriba automáticamente un usuario, podrá actualizar su función en la página de detalle de usuario.
- **4.** Ingrese el Id. de cuenta de la cuenta de socio o cliente que deberá asociarse a los usuarios que se inscriban automáticamente. Si seleccionó una cuenta predeterminada al configurar la inscripción automática en Gestión de comunidad, el valor en el código de Apex anulará esos valores predeterminados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Asegúrese de que la cuenta que utiliza está activada como un socio. Para ello, vaya a la cuenta, haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.

- **5.** Si está activando la inscripción automática para múltiples comunidades, agregue código para crear los tipos apropiados de usuarios para cada comunidad, o sea, asigne el perfil, función e ld. de cuenta correctos por comunidad.
- **6.** Haga clic en **Guardar**.
- 7. Active el acceso a cuentas y contactos para el perfil de invitados. El perfil de invitados se asocia automáticamente con el sitio de Force.com de su comunidad.
 - **a.** En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - **b.** Desde Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com.**
 - c. Haga clic en Configuración de acceso público.
 - **d.** Haga clic en **Modificar**.
 - **e.** En la sección Permisos de objeto estándar, seleccione Leer y Crear junto a Cuentas y contactos.
 - **f.** Haga clic en **Guardar**.
 - **g.** En la lista relacionada Acceso a clase de Apex activado, haga clic en **Modificar**.
 - h. Agregue CommunitiesSelfRegController y haga clic en Guardar.
 - i. En la lista relacionada Acceso a la página de Visualforce activado, haga clic en Modificar.
 - j. Agregue CommunitiesSelfReg y haga clic en Guardar.
- **8.** De forma opcional, si desea personalizar el contenido de la página de inscripción automática predeterminada, modifique la página CommunitiesSelfReg.
 - **a.** En Configuración, ingrese *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce**.
 - **b.** Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesSelfReg.
 - **c.** Agregue código para personalizar los campos obligatorios para la inscripción automática o el aspecto y comportamiento de la página.
 - En el formulario predeterminado, todos los campos excepto Contraseña son obligatorios.
 - d. Haga clic en Guardar.

Una vez la configuración esté completa, los usuarios externos que envíen el formulario de inscripción automática completo (incluyendo una contraseña) se inscribirán en la comunidad.



Nota: Si un usuario se inscribe automáticamente en una comunidad con Respuestas de Chatter activado, no se establecerá automáticamente el permiso de usuario Respuestas de Chatter para el usuario.

Si está utilizando una página de inscripción automática de Visualforce personalizada en vez de la página CommunitiesSelfReg predeterminada, agregue el siguiente código a CommunitiesSelfRegController. Sustituya

 $Communities Custom SelfRegPage \ por el \ nombre \ de \ la página \ de \ inscripción \ automática \ personalizada. \ A \ continuación, agregue esto \ a \ la \ primera \ línea \ de \ código \ de \ la \ página \ Communities \ SelfReg.$

Utilizar otras funciones de Salesforce en su comunidad

Activar casos para usuarios de comunidades

Active casos para usuarios externos por lo que tendrán acceso a casos y podrán crear casos en sus comunidades.

Cuando activa casos para usuarios externos en su comunidad, puede asignar casos a esos miembros. Además, los miembros externos pueden modificar casos, crear nuevos casos, agregar comentarios de casos, reasignar casos, buscar soluciones de casos y crear equipos de casos. Los usuarios externos no pueden modificar comentarios de casos, asociar activos con casos o eliminar casos.

- Nota: Los comentarios de casos agregados por usuarios externos en comunidades son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.
- 1. Agregue la ficha Casos a la lista de fichas disponibles en su comunidad.
- **2.** Establezca la visibilidad de fichas y los permisos de objeto "Leer," "Crear" y "Modificar". Puede establecerlas en el perfil o utilizando un conjunto de permisos. Le recomendamos el uso de un conjunto de permisos si piensa aplicar esos permisos de forma selectiva.
 - **a.** Si utiliza un perfil, como el perfil Comunidad de socios, establezca la configuración de la ficha de casos como Valor predeterminado activado y active los permisos de objeto "Leer", "Crear" y "Modificar" para casos.
 - **b.** Si utiliza un conjunto de permisos, cree un conjunto de permisos con la siguiente configuración para casos:
 - En la configuración de fichas, seleccione Disponible y Visible.
 - En la configuración de objeto, seleccione "Leer", "Crear" y "Modificar".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar casos para usuarios de comunidades:

 "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Si notificación de comentario de caso en contactos está activada, los emails enviados a usuarios externos incluyen un vínculo a la comunidad. Los emails enviados a contactos para la creación de casos y las notificaciones de actualización también incluyen un vínculo a la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de combinación para comunidades

Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Noticias en tiempo real de casos de comunidades

Con las noticias en tiempo real de casos de comunidades, los agentes y miembros de la comunidad ven el ciclo de vida de un caso desde el principio hasta el final. Todas las interacciones de casos aparecen en noticias de caso de Chatter unificadas y cronológicas. Los miembros de la comunidad se benefician de las funciones agregadas de Chatter, mientras que las funciones con respecto a la asistencia ayudan los agentes a proporcionar una asistencia eficiente y personalizada.

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades proporcionan a los usuarios de las comunidades un entorno intuitivo donde pueden gestionar sus casos. Los usuarios internos y externos ven las siguientes interacciones en las noticias en tiempo real de casos de comunidades:

• Publicaciones de vínculos, archivos y textos de Chatter

EDICIONES

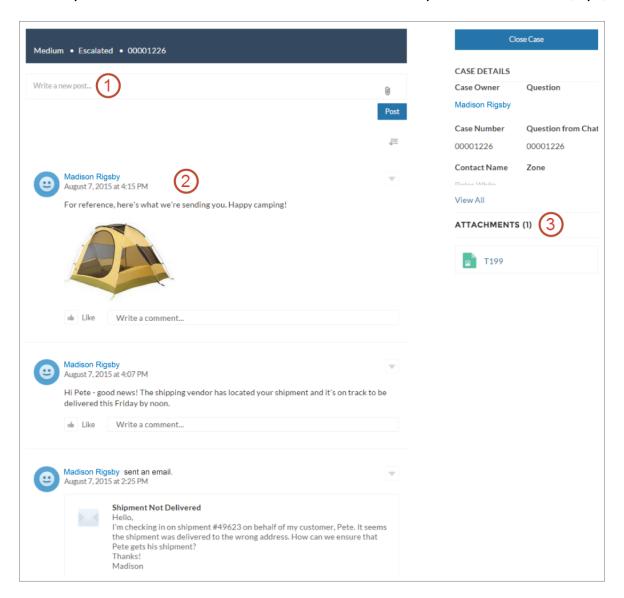
Disponible en: Salesforce Classic

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

- Preguntas en Chatter asociadas con el caso
- Emails del caso
 - Nota: Para obtener más información acerca de la visibilidad de emails de casos, consulte Emails en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.
- Publicaciones de redes sociales de solo lectura si su administrador de Salesforce las activa

Χ

Noticias en tiempo real de casos de comunidades en una comunidad creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili):



Utilizando el publicador (1), los usuarios crean publicaciones y adjuntan archivos al caso. Las noticias en tiempo real (2) vienen repletas de funciones con herramientas de colaboración de Chatter: los usuarios pueden marcar como favorito, indicar que le gusta y comentar publicaciones y mencionar otros usuarios. Las imágenes y los comentarios aparecen en línea, facilitando así la tarea de examinar las noticias en tiempo real en busca de detalles. El componente Archivos adjuntos (3) muestra todos los archivos adjuntos del caso.

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades está activada, los agentes del servicio de atención al cliente pueden:

- Utilizar la acción Comunidad en las noticias de casos de la consola para responder preguntas de la comunidad y crear publicaciones de Chatter públicas y privadas en casos
- Exponer u ocultar un email o una publicación publicada en las noticias en tiempo real de casos de comunidades de usuarios externos

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades están disponibles en todas las comunidades que utilizan las plantillas de comunidades de autoservicio o la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.

Problemas conocidos

- En comunidades creadas a partir de plantillas, los mensajes de correo de las noticias en tiempo real de casos de comunidades no muestran imágenes en línea o vínculos sobre los que se pueda hacer clic.
- En comunidades creadas en las plantillas de comunidad Koa o Kokua, los nombres de los usuarios en las noticias en tiempo real de casos de comunidades parecen vínculos pero no llevan a ninguna parte.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades

Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades permiten a los usuarios de la comunidad y los agentes del servicio de atención al cliente ver todas las interacciones del caso en noticias en tiempo real unificadas. Además, los agentes pueden realizar más acciones directamente desde la consola. Para configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, actívelas en su organización y asegúrese de que la página de casos en su comunidad está correctamente configurada.

- (1) Importante: Antes de configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, lea Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades.
- 1. Activar las noticias en tiempo real de casos de comunidades:
 - a. Desde Configuración, ingrese Configuración de asistencia al cliente en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de asistencia al cliente.
 - b. Seleccione Activar noticias de casos de comunidades
 - **c.** Opcionalmente, seleccione **Activar notificaciones por email para publicaciones de casos** (recomendado).
 - d. Haga clic en Guardar.
- **2.** Si su comunidad se ha creado utilizando Salesforce Tabs + Visualforce, asegúrese de que su página de caso incluye noticias en tiempo real de Chatter.
- **3.** Si su comunidad utiliza la plantilla Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), confirme que su página de detalles de caso activa admite las noticias en tiempo real de casos de comunidades:
 - En Community Builder, haga clic en
 - b. Haga clic en Gestión de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

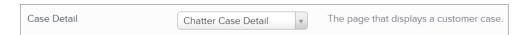
Disponible en: Enterprise
Edition, Performance
Edition, Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las noticias en tiempo real de casos de comunidades:

- "Personalizar aplicación"
- Se han activado noticias en tiempo real de casos compactas en su organización

c. Busque detalles del caso en la columna Nombre y asegúrese de que la página activa asignada a él es Detalle de caso de Chatter (la página predeterminada) o Detalles de registro.



Si cambia la página de detalles de caso activa, publique su cambio.

Importante: Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades están activadas y utiliza Basic Case Detail (Detalles de caso básico) como su página de detalles del caso activa, los usuarios externos solo ven los comentarios del caso (no publicaciones o emails de Chatter) en sus noticias en tiempo real del caso. Esto proporciona a los usuarios externos menos visibilidad en sus casos. Para proporcionar a los usuarios una vista completa de sus interacciones de casos, utilice Chatter Case Detail (Detalle de caso de Chatter) o Record Detail (Detalle de registro) como su página de detalles del caso activa.

Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades

Antes de configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, revise esta información básica.

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades está activada:

- Los agentes pueden utilizar la acción Comunidad en las noticias de casos de la consola para responder preguntas de la comunidad y crear publicaciones de Chatter públicas y privadas en casos
- Lo agentes pueden exponer u ocultar publicaciones y emails publicados de Chatter en las noticias en tiempo real del caso de los usuarios externos de la comunidad.
- Los usuarios de comunidad externos con acceso a un caso ven emails, preguntas y publicaciones de Chatter en sus noticias en tiempo real del caso.

Si las notificaciones de email para publicaciones de casos están activadas:

- Cuando alguien hace visible una publicación de forma externa, todos los contactos del casos serán notificados por email. Pueden comentar la publicación respondiendo al email.
- Si ya está utilizando la configuración de notificación por email personalizada, como aquellas desencadenadas por flujos de trabajo, la selección de esta preferencia puede crear notificaciones por email duplicadas.
- En comunidades creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) o Fichas de Salesforce + Visualforce, puede desactivar esas notificaciones. En sus ajustes de notificación de email, anule la selección de **Publicaciones en uno de mis casos** bajo "Enviarme mensajes de email cuando alguien...".

CONSULTE TAMBIÉN

Emails en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Emails en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Cuando activa las noticias en tiempo real de casos de comunidades, los usuarios externos con acceso a un caso ven los emails del caso en sus noticias en tiempo real. Los emails en las noticias en tiempo real de casos de comunidades incluyen el autor, los destinatarios, el texto y la hora de envío del email.



Edition, Performance
Edition, Unlimited Edition y
Developer Edition

De forma predeterminada, si el contacto del caso envía o recibe un email de un caso, ese email aparece en las noticias en tiempo real de todos los usuarios (tanto internos como externos) con acceso al caso. Para que un usuario externo vea el caso, su perfil debe incluir el acceso a casos en la comunidad.

Por ejemplo, supongamos que Rita, una usuaria externa, publica una pregunta en una comunidad. La pregunta permanece sin resolver y un moderador de la comunidad crea un caso desde ella utilizando la acción Pregunta en caso. Si el agente de asistencia asignado al caso envía un mensaje de email a Rita desde el publicador de email, Rita y el resto de los usuarios con acceso al caso verán el mensaje de email en sus noticias en tiempo real. Los usuarios con acceso a un caso incluyen habitualmente el agente del servicio de atención al cliente asignado y el contacto del caso.

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades están activadas, puede escribir un proceso o un desencadenador de Apex para ocultar o exponer todos los emails del caso en las noticias en tiempo real de los usuarios externos de la comunidad. El campo IsExternallyVisible del objeto EmailMessage controla la visibilidad de los mensajes de email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades. Cuando se establece el campo como verdadero, los emails enviados o recibidos por el contacto del caso son visibles para los usuarios externos con acceso al caso.



Ejemplo: El siguiente desencadenador expone todos los emails del caso en las noticias en tiempo real de usuarios externos con acceso al caso. Esto significa que los emails del caso entre usuarios internos estarán también visibles para usuarios externos con acceso al caso (por ejemplo, si el agente del servicio de atención al cliente asignado ha utilizado el publicador de email para enviar un email a su proveedor de envío). Para *ocultar* todos los emails del caso en las noticias en tiempo real de casos de los usuarios externos, solo tiene que cambiar verdadero por falso:

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new) {
  oe.IsExternallyVisible=true;
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Cuando sea necesario, los agentes del servicio de atención al cliente pueden exponer u ocultar emails de casos individuales y publicaciones de Chatter publicados en las noticias en tiempo real del caso de los usuarios de la comunidad.

Para cambiar la visibilidad externa de un email o una publicación de Chatter publicada en un caso:

- 1. Navegue hasta la publicación o el email en las noticias en tiempo real de casos compactas.
- 2. En el menú desplegable de la publicación o el email:
 - Seleccione Clasificar como público para exponer un email o una publicación interna de Chatter en las noticias en tiempo real de casos de usuarios externos con acceso al caso
 - Seleccione Clasificar como privado para eliminar un email o una publicación de Chatter de las noticias en tiempo real de casos de usuarios externos con acceso al caso

Opción Clasificar como público en una publicación de Chatter de un caso:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la visibilidad externa de un email o una publicación de Chatter publicada en un caso:

- "Modificar mis publicaciones propias"
- "Modificar publicaciones en registros que poseo"
- Se han activado noticias en tiempo real de casos compactas en su organización
- Se han activado noticias en tiempo real de casos de comunidades en su organización



Opción Clasificar como público en el email de un caso:



Los agentes que poseen el caso y sus superiores ven las opciones **Clasificar como público** y **Clasificar como privado** en todos los emails y publicaciones de Chatter en el caso. Los usuarios internos que no poseen el caso también pueden ver estas opciones en publicaciones o emails del caso de su autoría.

Clasificar emails y publicaciones de Chatter como privado

Hacer clic en **Clasificar como privado** en el email o la publicación de Chatter de un caso significa que el contacto del caso y cualquier otro usuario externo con acceso al caso ya no podrán ver la publicación o el email en sus noticias en tiempo real del caso. (Sigue apareciendo en las noticias en tiempo real de usuarios internos con acceso al caso.) Un agente podría elegir clasificar un email o una publicación en las noticias en tiempo real de casos de comunidades como privado si desea ocultar su correspondencia con el contacto del caso de las noticias en tiempo real del caso a otros usuarios con acceso al caso.



Nota: Recuerde que cuando clasifica un email como privado, el destinatario el email ya ha recibido el email. Del mismo modo, cuando clasifica una publicación de Chatter como privada, recuerde que los usuarios externos con acceso al caso han podido recibir una notificación por email cuando se ha publicado por primera vez.

Clasificar emails y publicaciones de Chatter como público

Hacer clic en **Clasificar como público** en el email o la publicación de Chatter de un caso significa que el contacto del caso y cualquier otro usuario externo con acceso al caso pueden ahora ver la publicación o el email en sus noticias en tiempo real del caso. Un agente puede elegir clasificar un email o una publicación en las noticias en tiempo real de casos de comunidades como público para mantener el contacto del caso al tanto del progreso interno en le caso.



Nota:

- Las noticias en tiempo real de casos ofrecen apuntes visuales prácticos para ayudar los agentes a identificar rápidamente qué publicaciones de casos son visibles de forma externa. Para obtener información acerca de la activación de estos apuntes visuales, consulte "Opciones de visualización de noticias en tiempo real" en Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso.
- Puede escribir un proceso o desencadenador de Apex para ocultar o exponer todos los emails del caso desde las noticias en tiempo real de casos de comunidades de los usuarios externos. Para obtener más información, consulte Emails en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Noticias en tiempo real de casos de comunidades

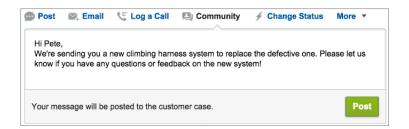
Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso

La acción Comunidad en las noticias de caso es su opción predeterminada para responder a clientes en casos originados desde una comunidad o un portal de cliente.

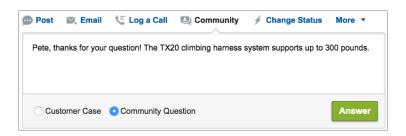
Para publicar en casos en una comunidad o un portal de cliente:

- 1. Haga clic en **Responder al cliente** en la página Noticias de caso.
- Haga clic en el y seleccione Comunidad.
 Dependiendo de cómo ha configurado su administrador Noticias de caso, puede hacer clic en Comunidad sin tener que hacer clic primero en Responder al cliente.
- 3. Escriba el mensaje para el cliente.





- **4.** Si está trabajando en un caso que se ha distribuido desde una pregunta en Preguntas de Chatter o Respuestas de Chatter, seleccione quién desea que vea su publicación:
 - Seleccione **Solo clientes** para publicar su respuesta como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta
 - Seleccione Caso de cliente para hacer visible una publicación a todos los usuarios internos y externos con acceso al caso, o
 Pregunta de comunidad para publicar una respuesta pública en la pregunta del usuario de la comunidad. Si selecciona Caso
 de cliente y su administrador de Salesforce ha activado las noticias en tiempo real de casos de comunidades, creará una
 publicación de Chatter en lugar de un comentario de caso.



5. De forma opcional, seleccione Enviar email para enviar un mensaje al cliente indicándole que se ha publicado su pregunta en el caso.



Nota: Esta opción solo está disponible si la ha activado su administrador, y si el cliente al que responde está asociado al caso y cuenta con una dirección de email válida. Si su organización utiliza las noticias en tiempo real de casos de comunidades y las notificaciones de email para publicaciones de casos de Chatter están activadas, los usuarios recibirán una notificación por email automáticamente acerca de publicaciones públicas en sus casos y esta opción no aparece.

- **6.** Opcionalmente, adjunte un artículo de Knowledge a la publicación.
- 7. Haga clic en el botón para publicar su publicación.



Nota: Si las noticias de caso de la comunidad están activadas en su organización, puede cambiar la visibilidad de publicaciones de caso una vez están publicadas. Para obtener más detalles, consulte Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

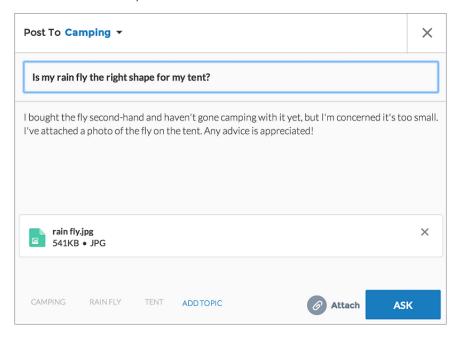
Noticias en tiempo real de casos de comunidades

Activar preguntas de Chatter en su comunidad

Las preguntas de Chatter le ayudan a promocionar el compromiso con la comunidad ofreciendo a los usuarios la posibilidad de formular preguntas y responder a ellas en sus noticias en tiempo real de Chatter, en grupos y en registros. Los miembros en las comunidades o los grupos de sus usuarios pueden responder a preguntas en Chatter del mismo modo que pueden comentar una publicación de Chatter. Los usuarios en comunidades creadas a partir de la plantilla Servicio al cliente (Napili) también puede adjuntar archivos a preguntas.

Para configurar Preguntas de Chatter en su comunidad, solo tiene que agregar la acción Pregunta al formato de publicador global. Si organizaciones creadas después de Summer '14, la acción Pregunta se agrega automáticamente, pero recomendamos arrastrarla lo más a la izquierda posible para aumentar su visibilidad.

Nota: Preguntas de Chatter no está disponible en comunidades creadas en plantilla de comunidad de Koa y Kokua.



EDICIONES

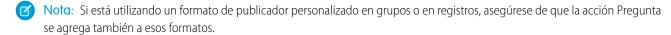
Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: Group **Edition**, Professional **Edition**, Developer Edition, Performance Edition, **Enterprise Edition** y Unlimited Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar el formato del publicador global:

- Desde Configuración, ingrese Formatos del publicador en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione
 Formatos del publicador.
- **2.** Haga clic en **Modificar** junto al formato global del publicador.
- **3.** Arrastre la acción Preguntar desde la paleta en el formato del publicador global. Si la acción Pregunta ya aparece en el formato, arrástrela a la ubicación que desea.
- **4.** Haga clic en **Guardar**.



Activar Respuestas de Chatter en su comunidad

Respuestas de Chatter es una comunidad de asistencia de autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de asistencia.

Para configurar Respuestas de Chatter en Comunidades de Salesforce, siga estos pasos de alto nivel:

- 1. Active Respuestas de Chatter.
 - a. Desde Configuración, ingrese Configuración de respuestas de Chatter en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de Respuestas de Chatter.
 - b. Seleccione Activar Respuestas de Chatter.
- 2. Asegúrese de que los miembros de su comunidad tienen acceso a los objetos siguientes en su organización:
 - Preguntas
 - Artículos de Knowledge
 - Categorías de datos
- **3.** Cree una zona para Respuestas de Chatter.
 - **a.** Active la zona para Respuestas de Chatter.
 - **b.** Establezca el ajuste Visible en en la comunidad donde desea mostrar la zona.
 - c. Como mejor práctica, seleccione un grupo público de su organización para designar como un grupo de agentes de atención al cliente
- **4.** Agregue la ficha P&R a su comunidad.
 - **a.** En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - **b.** Haga clic en **Administración** > **Fichas**.
 - c. Agregue la ficha P&R a la lista Fichas seleccionadas.
 - d. Haga clic en Guardar.
 - e. Haga clic en Cerrar.
- 5. Haga que la ficha P&R esté visible en perfiles que necesitan acceder a ella.
 - a. En Configuración, ingrese Perfiles en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Perfiles.
 - **b.** Haga clic en **Modificar** para el perfil donde desea que la ficha P&R sea visible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Respuestas de Chatter en Comunidades de Salesforce:

- c. En Configuración de ficha estándar, establezca la ficha P&R como ficha predeterminada activada.
- d. Haga clic en Guardar.

Después de activar Respuestas de Chatter en su comunidad, considere las siguientes opciones de implementación adicionales:

- Un sitio de Force.com de cara al público con o sin un portal.
- Una ficha de Visualforce, que proporciona marcas, una página de inicio personalizada y acceso personalizado a Respuestas de Chatter en su comunidad.

Si un usuario se inscribe automáticamente en una comunidad con Respuestas de Chatter activado, no se establecerá automáticamente el permiso de usuario Respuestas de Chatter para el usuario. Establezca permisos para Respuestas de Chatter en el usuario de la comunidad.

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.



Disponible en: Salesforce Classic

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



Pregunta en caso solo está disponible en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

EN ESTA SECCIÓN:

1. 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.

2. 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.

3. Agregar 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

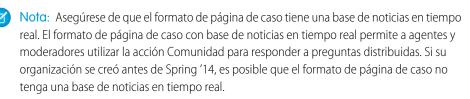
7. Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

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.

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.

- 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.



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:

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.

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"

Υ

"Personalizar aplicación"

Para personalizar los formatos de página:

"Personalizar aplicación"

Agregar 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.

- 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.
- **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.

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:

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.

En primer lugar, compruebe qué tipo de registro está asignado a los perfiles que necesitan acceso a la acción Distribuir a caso.

- 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.

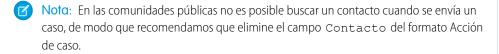
A continuación, compruebe qué tipo de registro utiliza la acción Distribuir a caso y cámbielo si es necesario.

- 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**.

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**.



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"

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:

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

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.

(1) 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.

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 su 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:

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

- 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.

Activar Salesforce Knowledge en su comunidad

Active Salesforce Knowledge para permitir a los usuarios de la comunidad ver artículos de Knowledge.

Puede utilizar Comunidades para acceder a artículos de la base de datos de conocimientos si su organización de Salesforce tiene una licencia de Salesforce Knowledge. Una vez activado Salesforce Knowledge, complete los siguientes pasos para ver artículos en sus comunidades.

- 1. Actualizar perfiles:
 - Duplique los perfiles de usuario de cliente de la comunidad, usuario de cliente Plus de la comunidad o usuario de socio de la comunidad y active el permiso "Leer" para tipos de artículo que desea compartir con usuarios de la comunidad.
 - Compruebe que la visibilidad de ficha para la ficha Artículos (o Knowledge) está activada por defecto.
 - Recuerde hacer clic en Modificar perfiles en la parte inferior de la página de detalles y activar el nuevo perfil.
- 2. Agregue la ficha Knowledge a cada comunidad.
 - Nota: Los miembros de Comunidades sin el permiso de Knowledge One no pueden acceder a Knowledge a través de Comunidades. Tampoco pueden acceder a Knowledge en comunidades a través del navegador móvil Salesforce1 y aplicaciones descargables.
- 3. Si desea que los usuarios de su comunidad tengan diferentes configuraciones de visibilidad de grupos de categoría, cambie la configuración de visibilidad por conjunto de permisos, perfil o función. Por ejemplo, puede prohibir a los usuarios con el perfil de usuario de la comunidad de clientes visualizar artículos en un grupo de categoría concreto cambiando la visibilidad de categorías de datos para ese perfil.
- **4.** Notifique a los usuarios que crean artículos que deben seleccionar **Customer** para usuarios con licencias de Customer Community o Customer Community Plus o **Partner** para usuarios con licencias de Partner Community, como una opción de canal cuando crean o modifican un artículo. Si no se ha seleccionado el canal apropiado, el artículo no se publicará en la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Comunidades está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

AND es un miembro de la comunidad que están intentando actualizar

Para configurar Salesforce Knowledge, cree tipos de artículos y acciones de artículos y modifique asignaciones de grupos de categoría:

"Personalizar aplicación"

Υ

"Gestionar Salesforce Knowledge"

Para asignar licencias de usuario:

 "Gestionar usuarios internos"

Para crear categorías de datos:

"Gestionar categorías de datos"

Activar Ideas en su comunidad

Ideas habilita un grupo de usuarios para publicar, votar y comentar ideas. La activación de Ideas en una comunidad proporciona una forma transparente y online de atraer, gestionar y presentar innovaciones.

Para gestionar la configuración de toda la organización para Ideas, siga estos pasos de alto nivel:

- 1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.
 - **a.** Para activar Ideas para su organización, seleccione la casilla de verificación Activar Ideas.
 - b. De forma opcional, seleccione Activar formato de texto, imágenes y vínculos para activar el editor HTML de Ideas que dispone de funciones de edición en HTML de forma que lo que ven los usuarios cuando publican o comentan sobre una idea es lo que luego se va a obtener.

Una vez que active el editor HTML, no podrá desactivarlas.

- c. Asegúrese de que el campo de selección múltiple Categorías está activado haciendo clic en el botón **Activar** ubicado bajo el mensaje de Categorías en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo Categorías activado.
- **d.** Para permitir que los miembros de Ideas asocien más de una categoría con una idea, seleccione Activar Categorías. Una vez que active las categorías de multiselección, no podrá desactivarlas.
- e. Para permitir que los usuarios ganen puntos y puntuaciones en base a su actividad en cada zona, seleccione Activar reputación.
- f. En el campo Vida media de ideas en días, ingrese el número de días.

 El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga.
- 2. Definir y personalizar campos para Ideas:
 - a. Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado.
 Asegúrese de agregar las categorías y estados a las zonas que incluirá en la comunidad.
 - **b.** Establezca la seguridad a nivel de campo para campos estándar y personalizados.
 - **c.** Cree campos personalizados y establezca reglas de validación en ellos.

 Los campos personalizados aparecen en la sección Información adicional en las páginas Publicar idea y Detalles de la idea.
 - **d.** Opcionalmente, agregue el campo Archivos adjuntos al formato y establezca seguridad a nivel de campo para permitir a los usuarios agregar archivos en sus ideas.
- **3.** Para activar expertos en sus zonas, cree un grupo público que incluye esos usuarios.
- **4.** Opcionalmente, active Temas de Idea en su organización.
- 5. Cree una o más zonas para organizar ideas en grupos locales y asocie las zonas con la comunidad.
- **6.** Personalice sus formatos de página de Ideas para que se muestre la información que desea ver.
- 7. Cree reglas de validación que evitan el uso de lenguaje ofensivo en la zona
- **8.** Configure reglas de validación y desencadenadores de Apex para comentarios en ideas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:

- 9. Active perfiles de usuario para moderadores y miembros de la comunidad y asegúrese de que los perfiles pueden acceder a Ideas.
- **10.** Agregue la ficha Ideas y la ficha Temas de Idea a la comunidad.

Activar prospectos para usuarios de socio

Active prospectos para usuarios de socio por lo que tendrán acceso a prospectos y podrán crear prospectos en sus comunidades.

Cuando activa prospectos para usuarios de socio en su comunidad, puede asignar prospectos a esos miembros. Además, los usuarios de socio pueden modificar prospectos, crear prospectos, importar prospectos y también actualizar prospectos de forma masiva en una vista de lista.

- 1. En Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Fichas** y agregue la ficha **Prospectos** a la lista de fichas disponibles en su comunidad.
- **2.** En Configuración, establezca permisos de objeto y visibilidad de fichas. Puede establecerlas en el perfil o utilizando un conjunto de permisos. Le recomendamos el uso de un conjunto de permisos si piensa aplicar esos permisos de forma selectiva.
 - **a.** Si está utilizando un conjunto de permisos, utilice la siguiente configuración para prospectos:
 - En la configuración de fichas, seleccione Disponible y Visible.
 - En Configuración de objeto, seleccione "Leer", "Crear" y "Modificar".
 - **b.** Si utiliza un perfil, como el perfil Usuarios de socio, establezca la configuración de la ficha de prospectos como Valor predeterminado activado y active los permisos de objeto "Leer", "Crear" y "Modificar" para prospectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar prospectos para usuarios de socio:

 "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- **3.** Opcionalmente, puede asignar permisos adicionales que activan funciones avanzadas para sus socios. Si planifica aplicar estos permisos solo a algunos de sus usuarios de socio, recomendamos crear conjuntos de permisos separados.
 - Nota: Los usuarios de Socio con licencias de portal antiguas pueden utilizar estas funciones avanzadas en comunidades, pero no en portales.

Función	Permisos de usuario de socio necesarios
Para importar prospectos utilizando el vínculo Importar prospectos en la ficha Prospectos de su comunidad.	"Importar prospectos" Y
Si su usuario de socio está importando prospectos, también sería razonable permitirle importar cuentas y contactos utilizando el vínculo Importar cuentas y contactos de mi organización en las fichas Cuentas y Contactos de su comunidad.	Opcionalmente "Importar contactos personales"
Para cambiar el estado de varios prospectos a través del botón Cambiar estado .	"Gestionar prospectos"
Para cambiar el propietario de varios prospectos a través del botón Cambiar propietario .	"Transferir prospectos"

Configurar aprobaciones para usuarios externos en su comunidad

Se pueden asignar usuarios de clientes y de socios en su comunidad como aprobadores en registros o agregar directamente a colas. Pueden visualizar y realizar acciones a través de las listas relacionadas Mis aprobaciones e Historial de aprobaciones en el registro. Se pueden desencadenar las aprobaciones también directamente desde las noticias en tiempo real de Chatter.

Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.



Nota:

- Los usuarios con licencias de gran volumen, como Portal de clientes de gran volumen y Sitio Web autenticado, no pueden aprobar registros.
- Los usuarios externos con licencias de portal antiguas pueden aprobar registros en comunidades, pero no en portales.

Al configurar aprobaciones o colas, utilice los campos de búsqueda para buscar usuarios de clientes y de socios.

Por ejemplo, cuando configure una aprobación, si desea asignar un usuarios de cliente automáticamente como un aprobador, utilice la lista de búsqueda para buscar y especificar el usuario.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, eliminar o duplicar procesos de aprobación:

"Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar colas:

"Personalizar aplicación"

Υ

"Gestionar vistas de listas públicas"

Si configura notificaciones por email para sus flujos de trabajo de aprobación, los mensajes de email se envían en base a la pertenencia a comunidades. Si el usuario es un miembro de múltiples comunidades activas, el mensaje de email proviene de la comunidad activa más antigua. Cualquier vínculo incluido en el mensaje de email dirige a los usuarios directamente a la aprobación dentro de la comunidad.

En Salesforce1, los usuarios pueden ver y realizar acciones desde la lista relacionada Historial de aprobaciones, pero no pueden enviar solicitudes para la aprobación. Para enviar solicitudes para aprobaciones, el usuario debe hacerlo desde el sitio completo de Salesforce.

Activar Wave Analytics en su comunidad

Active Wave para Comunidades para permitir a sus usuarios socios y clientes ver y explorar tableros de Wave Analytics en su comunidad.



Nota: Solo los usuarios con una licencia de Customer Community Plus o Partner Community pueden utilizar esta función. Esta función es compatible en comunidades pero no en portales.

Complete los siguientes pasos para compartir tableros de Wave en su comunidad.

- **1.** Configure Wave Analytics en su organización de Salesforce, según se describe en la sección Configurar la plataforma Wave.
- **2.** Active Wave para comunidades y configure miembros de la comunidad. Consulte Activar Wave Analytics para comunidades.
- **3.** En Wave, cree tableros y guárdelos en una aplicación Wave. Designe la aplicación para compartir con la comunidad. Para obtener más información sobre el trabajo con Wave, consulte la Biblioteca de Wave Analytics.
- **4.** Incruste sus tableros de Wave en páginas de Visualforce en el sitio de su comunidad. Para obtener más información, consulte Agregar un tablero de Wave Analytics a una página de Visualforce. Si incrusta un tablero en una nueva página de Visualforce, cree una ficha para la página y agregue la ficha a su comunidad.
- 5. Desde la aplicación Wave que contiene sus tableros, otorgue acceso a miembros de la comunidad seleccionando Compartir. En el cuadro de diálogo Compartir, seleccione Activar colaboración con Comunidades. Invite clientes y socios de la comunidad a compartir la aplicación.

Para obtener información, consulte Compartir Wave con comunidades.

Autenticación y seguridad de la comunidad

Puede mantener su comunidad más segura autenticando usuarios y cifrando algunos de los datos de la comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Autenticar usuario de comunidad

Tiene varias opciones para autenticar usuarios en su comunidad. De forma predeterminada, los usuarios se autentican iniciando sesión con el nombre de usuario y contraseña que Salesforce les asigna para la comunidad. (Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, Portal de clientes o portal de socios.) Los usuarios internos de su organización solo siguen el flujo de inicio de sesión de empleados utilizando sus nombres de usuario y contraseñas de Salesforce.

Cifrar datos de la comunidad

Puede incorporar una medida de seguridad a su comunidad cifrando archivos, datos adjuntos y muchos campos de datos habituales. Tras activar el cifrado, solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver esa información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Comunidades está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Wave Analytics está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

AND es un miembro de la comunidad que están intentando actualizar

Para modificar la configuración de Wave Analytics:

 Licencia de conjunto de permisos de Plataforma de Analytics Cloud -Wave Analytics con el permiso "Gestionar Wave Analytics"

Para ver, explorar y compartir tableros incrustados de Wave:

 Licencia de conjunto de permisos Usuarios de comunidad de Analytics Cloud - Wave con el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidades"

Autenticar usuario de comunidad

Tiene varias opciones para autenticar usuarios en su comunidad. De forma predeterminada, los usuarios se autentican iniciando sesión con el nombre de usuario y contraseña que Salesforce les asigna para la comunidad. (Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, Portal de clientes o portal de socios.) Los usuarios internos de su organización solo siguen el flujo de inicio de sesión de empleados utilizando sus nombres de usuario y contraseñas de Salesforce.



Nota: Todas las opciones de autenticación funcionan también con direcciones HTTPS de Internet personalizadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Configurar SAML para comunidades

Si su organización utiliza una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios, puede ampliar esta capacidad a las comunidades.

Configurar proveedores de autenticación

Los usuarios externos pueden iniciar sesión utilizando sus credenciales desde Facebook[©], Janrain[©] u otra organización de Salesforce si configura proveedores de autenticación en la página Proveedores de autorización en Configuración y selecciona mostrarlos en la página de inicio de sesión de la comunidad.

Configurar flujos de autenticación con OAuth

Si su organización desea construir integraciones entre comunidades y aplicaciones con marca personalizadas como aplicaciones móviles o de escritorio, puede utilizar OAuth para crear una página de inicio de sesión con marca.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Configurar SAML para comunidades

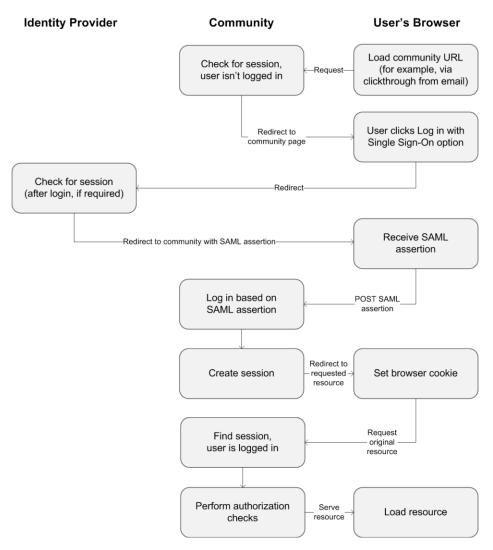
Si su organización utiliza una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios, puede ampliar esta capacidad a las comunidades.

La siguiente información asume que ya está familiarizado con los protocolos de autenticación SAML (Security Assertion Markup Language) y conoce cómo trabajar con su proveedor de identidad para configurar el inicio de sesión único para su organización. Cuando se implementa SAML para comunidades, la clave es usar la URL de la comunidad asociada con el inicio de sesión para el flujo de inicio de sesión único. También hay que asegurarse de que la URL de la comunidad en la declaración POST de SAML incluye /login.

A continuación se describe un resumen del modo de procesar las solicitudes y respuestas SAML entre el navegador del usuario, la comunidad y su proveedor de identidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic



Esta tabla compara lo que es necesario para las declaraciones SAML de comunidad con lo que es necesario para otros tipos de dominios de Salesforce.

Requisito	Estándar	Portal	Force.com Sites	Comunidad
URL donde la declaración POST de SAML se realiza.	login.salesforce.com	login.salesforce.com	login.salesforce.com	URL de comunidad
¿Se requiere organization_id y portal_id en la declaración?	No	Sí, se pasa como un atributo	Sí, se pasa como un atributo	Nota: Se requiere si se está utilizando aprovisionamiento Justo a tiempo para crear usuarios de portal en la comunidad. Los usuarios de portal específicos de la comunidad pueden aprovisionarse con portal_id excluido.

Requisito	Estándar	Portal	Force.com Sites	Comunidad
¿Se requiere siteUrl en la declaración?	No	No	Sí, se pasa como un atributo	No

La siguiente declaración SAML de ejemplo muestra la URL de la comunidad especificada como Destinatario, para un cliente de la comunidad de ejemplo en la organización Acme. Este ejemplo se aplica a una organización que tiene una única configuración SAML.

```
<samlp:Response ID=" f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"</pre>
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:</pre>
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:</pre>
         status:Success"/>
   </samlp:Status>
   <saml:Assertion ID=" f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"</pre>
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:</pre>
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:</pre>
            nameid-format:unspecified">saml portal user federation id
         </saml:NameID>
         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:</pre>
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=</pre>
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTqi 0nR7BBAflopdnD3qtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>
      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"</pre>
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">
         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>
      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.4562">
         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
      </saml:AuthnStatement>
```

</saml:Assertion>
</samlp:Response>

Si su organización tiene configuraciones SAML múltiples, la declaración SAML de ejemplo anterior se aplica pero tenga en cuenta dichas diferencias en el Destinatario.

- La barra final después de login no es obligatoria
- El parámetro so es obligatorio y debe especificar el ld. de la organización

El Destinatario tendría la siguiente apariencia:

Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"

Cuando se cierra sesión en una comunidad, los usuarios externos autorizados con SAML para el inicio de sesión único se redirigen a la URL de fin de sesión de proveedor de identidad, si hay una establecida en la configuración SAML de la comunidad. Para acceder a la configuración de SAML, desde Configuración, ingrese *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/page/Single Sign-On with SAML on Force.com

Configurar proveedores de autenticación

Los usuarios externos pueden iniciar sesión utilizando sus credenciales desde Facebook[©], Janrain[©] u otra organización de Salesforce si configura proveedores de autenticación en la página Proveedores de autorización en Configuración y selecciona mostrarlos en la página de inicio de sesión de la comunidad.



Nota: La siguiente información asume que está familiarizado con el uso de los proveedores de autenticación para inicios de sesión únicos.

Si está utilizando una página de inicio de sesión de Visualforce personalizada en vez de la página de inicio de sesión predeterminada, utilice URL de inicialización de inicio de sesión único desde una página de detalle de Proveedores de autorización como la dirección URL de destino de un botón de inicio de sesión personalizado. Por ejemplo:

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?community=https://acme.force.com/support

Si está utilizando Janrain como proveedor de autenticación, puede pasar lo siguiente al widget de inicio de sesión de Janrain que esté implementado en su sitio.

janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Configurar flujos de autenticación con OAuth

Si su organización desea construir integraciones entre comunidades y aplicaciones con marca personalizadas como aplicaciones móviles o de escritorio, puede utilizar OAuth para crear una página de inicio de sesión con marca.

La siguiente información asume que está familiarizado con los protocolos OAuth y los flujos de autenticación para aplicaciones de acceso remoto. Las comunidades admiten todos los flujos de autenticación disponibles excepto para el flujo de autenticación OAuth nombre de usuario-contraseña y el flujo de afirmación SAML. Al implementar flujos OAuth con marca para comunidades, se configura la URL de autorización para que emplee la dirección URL de la comunidad. El flujo de autenticación luego dirige a los usuarios a la página de aprobación de la aplicación.



Nota: Como medida de seguridad, cuando los administradores están conectados como otro usuario, no pueden autorizar el acceso de datos OAuth para ese usuario. Por ejemplo, los administradores no pueden autorizar el acceso OAuth a cuentas de usuario, incluyendo el inicio de sesión único a aplicaciones externas.

Por ejemplo, para autenticar un usuario empleando una URL de autorización como la siguiente:

https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=su_id_aplicacion&redirect_uri=su_uri_redireccionamiento
Sustituya el nombre de host login.salesforce.com con la ruta completa de la URL de la comunidad:

https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize? response type=token&client id=su id aplicacion&redirect uri=su uri redireccionamiento

Cuando se implementa correctamente, esta URL dirige a los usuarios a la página de inicio de sesión de la comunidad. Después de que autoricen la aplicación, se establece luego un token de acceso de usuarios y un token de actualización para autenticaciones futuras. En las solicitudes para el extremo de token, sustituya el host con la comunidad de este modo:

https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token



Nota: Después de que obtenga el access_token puede pasarlo como un token de portador en la solicitud del encabezado de autorización. A continuación se describe un ejemplo de una llamada de API REST a las comunidades:

https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Autorización: Portador 00D50000001ehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications salesforce_chatter_rest_api.pdf

Cifrar datos de la comunidad

Puede incorporar una medida de seguridad a su comunidad cifrando archivos, datos adjuntos y muchos campos de datos habituales. Tras activar el cifrado, solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver esa información.

Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Puede cifrar datos en comunidades, pero no en portales.
- Si está utilizando el Cifrado clásico, los datos de campos personalizados cifrados aún siguen enmascarados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

- Los parámetros específicos de su comunidad para la información personal identificable (PII) se aplican sin que el cifrado de los datos sea relevante.
- Solo los usuarios de la comunidad con licencia pueden tener el permiso "Ver datos cifrados". No puede asignarlo a usuarios invitados.

Para los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados", el cifrado de datos no cambia nada sobre la experiencia de la comunidad. No obstante, el cifrado del campo Nombre de cuenta tiene repercusión sobre el modo en que las funciones de los usuarios se muestran a los administradores. Normalmente, el nombre de función de un usuario de la comunidad se muestra como una combinación de su nombre de cuenta y el nombre de su perfil de usuario. Cuando cifra el campo Nombre de cuenta, se muestra el ld. de la cuenta en vez del nombre de la cuenta.

Por ejemplo, cuando el campo Nombre de cuenta no está cifrado, el usuario que pertenece a la cuenta Acme con el perfil Usuario cliente podría tener una función denominada Usuario cliente Acme. Cuando se cifra el campo Nombre de cuenta, la función se muestra como algo parecido a Usuario cliente 001D000000IRt53.

• Solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden crear usuarios de comunidad a partir de un registro de contacto que contenga campos estándar cifrados.

Diseño y gestión de páginas

Planificar la estrategia de diseño de su comunidad

Si elige utilizar páginas personalizadas en su comunidad en lugar de marcas y fichas de uso inmediato, debe decidir si utilizar Community Builder o Force.com. Una vez que haya tomado la decisión, utilice las siguientes secciones para ayudar a personalizar páginas de comunidad:

- Utilizar Visualforce y Force.com Sites
- Uso de Community Builder con plantillas
- Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas

También puede personalizar estas otras áreas de su comunidad:

- Agregar el cuadro de búsqueda global a su encabezado HTML de comunidad personalizado en la página 53
- Configurar un dominio personalizado para su comunidad
- Cambiar el nombre de la ficha Chatter

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Si desea agregar nuevas páginas o personalizar páginas existentes en su comunidad, puede utilizar Force.com Sites o Community Builder. Con cualquier opción, puede crear páginas marcadas y disponibles públicamente como páginas de inicio o marketing y páginas personalizadas privadas a las que solo pueden acceder los usuarios de la comunidad.

¿Qué opción debería utilizar para personalizar su comunidad? Bien, eso depende de sus habilidades y las necesidades de su organización. Puede incluso utilizar una combinación de páginas de Force.com y páginas de Community Builder para un control completo de sus personalizaciones.

Generador de comunidad

Community Builder es una herramienta intuitiva y práctica para la personalización de su comunidad. Community Builder le permite crear una comunidad basándose en una plantilla preconfigurada y luego aplicar marcas, modificar páginas, actualizar su plantilla y publicar cambios todo desde una sola y sencilla interfaz.

A continuación encontrará lo que puede conseguir con Community Builder:

- Utilice una de las plantilla de autoservicio (Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili)) para crear fácilmente un comunidad de autoservicio con capacidad de respuesta.
- Utilice la plantilla de Aloha para crear un iniciador de aplicación configurable.
- Diseñe páginas con una buena resolución de píxeles e imagen de marca.
- Cree páginas públicas con acceso público o agregue páginas privadas que se pueden añadir como fichas a la comunidad.
- Cree y repita con rapidez utilizando elementos de página reutilizables de arrastrar y soltar.
- Use formularios preparados para crear formularios Prospecto Web o recopilar información de los clientes.
- Cree páginas basadas den datos, como catálogos de productos u otros listados, usando los datos de su organización.
- Defina una página de inicio y configure asistencia de varios idiomas para su comunidad en Site.com Studio, un sistema de gestión de contenido Web que proporciona opciones de configuración adicionales. Site.com Studio es de fácil acceso desde Gestión de comunidad.

Force.com Sites

Adecuada para desarrolladores con experiencia que usan Visualforce, Force.com Sites le permite crear páginas personalizadas y aplicaciones Web heredando las características de Force.com, que incluyen análisis, flujo de trabajo, aprobaciones y lógica programable. Así que si lo que desea es crear sitios con programación utilizando Apex y API, Force.com Sites es el producto que necesita. A continuación encontrará lo que puede conseguir con Force.com:

- Cree páginas publicas con marca a las que puede acceder cualquier persona.
- Aproveche las ventajas de Visualforce para crear páginas privadas que puede añadir como fichas a la comunidad.
- Escriba sus propios controladores, o extensiones a controladores, utilizando código Apex.
- Cree páginas personalizadas de inicio de sesión o inscripción automática.
- Cree aplicaciones Web dinámicas, como una aplicación de gestión de eventos.

Resumen de características

¿Aún no está seguro de qué producto elegir? Eche un vistazo a esta tabla para tener más información sobre las características de cada producto.

Función	Generador de comunidad	Force.com Sites
Páginas públicas	~	~
Plantillas de comunidad (Koa, Kokua, Servicio al cliente (Napili), Aloha)*	~	
Páginas autenticadas*	✓	~
Páginas de Visualforce		~
Inicio de sesión inmediato, cierre de sesión, inscripción automática y páginas de error	~	~
Entorno de arrastrar y colocar	✓	
Componentes reutilizables	✓	
Diseño con buena resolución de píxeles	✓	~

Función	Generador de comunidad	Force.com Sites
Restricciones de IP	~	~
Acceso a datos, como casos, prospectos y oportunidades	✓	~
Formularios preparados	~	
CMS	~	
Creación de página de programación (usando Apex, API y controladores)		~
Aplicaciones Web		~
Análisis, reportes y flujos de trabajo		~
Capacidad de plataforma completa de Force.com		~

^{*}Disponible en Community Builder solo para usuarios de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar Generador de comunidad con plantillas Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas Utilizar Visualforce y Force.com Sites

Utilizar Generador de comunidad con plantillas

Generador de comunidad y las plantillas de comunidad para autoservicio le permiten crear, asignar una marca y publicar un sitio de comunidad personalizado con un aspecto inmejorable en cualquier dispositivo móvil. Seleccione una plantilla para iniciar su comunidad rápidamente y luego diseñar fácilmente las páginas para que coincidan con la marca de su compañía.

Con Generador de comunidad y plantillas puede:

- Diseñar rápidamente la comunidad para que coincida con la marca de su compañía.
- Modificar componentes y páginas de comunidad con el Generador de comunidad y personalizar su diseño y contenido.
- Realizar una vista previa de comunidad y asegurarse de que aparece correctamente en diferentes dispositivos.
- Publicar sus cambios de modo que pueda ponerlos a disposición de todos en su comunidad.

Puede utilizar Generador de comunidad para personalizar comunidades creadas utilizando estas plantillas:

Kokua

Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Koa

Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y hacer contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

Servicio al cliente (Napili)

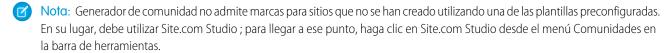
Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y hacer contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

Aloha

Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

Para acceder a Generador de comunidad y continuar personalizando su comunidad o actualizar su versión de plantilla:

- 1. En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**.
- 2. Junto al nombre de la comunidad, haga clic en **Gestionar**.
- 3. Haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en Ir a Generador de comunidad.
- **4.** En Generador de comunidad, puede:
 - Marcar su comunidad en la página 108
 - Modificar componentes de página y páginas de comunidad.



Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *guía Uso de plantillas* para generar comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas

Cada comunidad tiene un sitio de Site.com asociado que le permite agregar páginas personalizadas con marca a su comunidad. De forma predeterminada, las páginas Site.com están disponibles públicamente y no requieren inicio de sesión, pero también puede crear páginas privadas a las que solo puedan acceder los miembros de la comunidad.

Para obtener información más detallada sobre cómo utilizar Site.com, compruebe la ayuda online.

Antes de comenzar

Los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" tienen automáticamente acceso completo de administrador al sitio Site.com de una comunidad. Para que los usuarios de Comunidades sin el permiso correspondiente puedan modificar el sitio, debe adquirir y asignar una licencia de función de publicador de Site.com o de contribuyente de Site.com y asignar una función de usuario a nivel del sitio.

Sugerencias y consideraciones

- A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Sin embargo, no aparecen en la sección Funciones de usuarios de la ficha Descripción general de Site.com Studio.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

- Cuando trabaje con componentes vinculados a datos, como repetidores de datos o formularios, tenga en cuenta que puede que los objetos indicados no estén disponibles para los visitantes del sitio. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.
- Cuando se agregan formularios a páginas de comunidad autenticadas en Site.com, establezca al usuario actual para los objetos Salesforce que necesiten el campo Id. del propietario. Establecer el usuario actual (en lugar del usuario invitado predeterminado) le permite identificar al usuario autenticado cuando se envía el formulario. Para establecer el usuario actual para el campo Id. del propietario, seleccione el campo en el formulario, haga clic en **Configurar** en Propiedades de campo del tablero Propiedades, seleccione Propiedad global como origen y seleccione Id. de usuario actual como valor.
- La página de inicio, la página 404, la página de inicio de sesión y la página de inscripción automática que especifique para los sitios de la comunidad de Site.com en Configuración del sitio establecen las páginas predeterminadas para el sitio de la comunidad de Site.com. Se utilizan estas URL predeterminadas salvo que especifique URL diferentes en Gestión de comunidades en **Administración** > **Páginas** y **Administración** > **Inicio de sesión y registro**. Las páginas de error de la comunidad se especifican en la configuración de Force.com, en Páginas de error.
- Cuando su sitio de la comunidad de Site.com está inactivo, los usuarios son dirigidos a la página Servicio no disponible definida en Gestión de comunidad en Páginas.
- La vista del contribuyente no está disponible de forma predeterminada para sitios Comunidad de Site.com. Sin embargo, puede utilizar una licencia Contribuyente de Site.com para otorgar al contribuyente el acceso a un usuario específico. Consulte Acerca de licencias de función en la ayuda de Site.com para obtener detalles. De forma alternativa, una usuarios puede realizar una vista previa del sitio Comunidad de Site.com como un contribuyente adjuntando ?iscontrib a la URL del sitio. Por ejemplo: https://sitestudio.nal.force.com/?iscontrib

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Utilizar Visualforce y Force.com Sites

Cada comunidad tiene un sitio de Force.com asociado que le permite realizar personalizaciones avanzadas en su comunidad. Por ejemplo, con Force.com Sites puede:

- Agregar páginas públicas a su comunidad que no requieren inicio de sesión.
- Utilizar la inscripción automática de marcas y páginas de inicio de sesión para permitir a los usuarios inscribirse o iniciar sesión en su comunidad.
- Personalizar páginas de error de uso inmediato para reflejar la marca de su comunidad, incluyendo "Autorización necesaria (401)" y "No se ha encontrado la página (404)".
- Aprovechar páginas de Visualforce para crear páginas privadas a las que solo pueden acceder los miembros de la comunidad.

Para obtener información detallada acerca del uso de Force.com Sites, consulte la ayuda en línea.

Sugerencias y consideraciones

- Las páginas de Force.com Sites incluyen automáticamente los estilos de marca que especifique en el asistente Crear comunidad.

 Para desactivar estos estilos, establezca el atributo standardStylesheets en la etiqueta <apex:page> como false.
- Tenga en cuenta estas limitaciones al utilizar Force.com Sites con Comunidades:
 - Fuentes RSS de uso inmediato, seguimiento de estadísticas y páginas de perfil del portal de cliente no están disponibles.
 - Las páginas de cambio de contraseña personalizadas no están disponibles.
 - El inicio de sesión en dominios personalizado solo está disponible con HTTPS.

- Como los sitios de Force.com se atienden directamente desde la organización de Force.com, la disponibilidad de un sitio estará directamente relacionada con la de la organización. Así durante el plazo de mantenimiento de su organización para publicar grandes ediciones, sus sitios no estarán disponibles y los usuarios que intenten acceder a un sitio Web verán una página de mantenimiento con el símbolo de Force.com o bien su Página "Servicio no disponible" personalizada.
- Puede redirigir la página de inicio de una comunidad a su página de inicio correspondiente de Site.com. Para ello, establezca una redirección de URL en la página de detalles del sitio de Force.com. Establezca la URL de origen en /, lo que representa a la página de inicio de la comunidad, y establezca la URL de destino en s, lo que representa la página de inicio del sitio Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Páginas de comunidad personalizadas

Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

Utilice páginas de Servicio no disponible e Inicio de la comunidad con la marca de la compañía sustituyendo las páginas estándar en su comunidad.

- Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad
- Utilizar una página personalizada para la no disponibilidad del servicio

Puede sustituir otras páginas predeterminadas de la comunidad en la configuración de Site.com o Force.com para la comunidad. Para hacerlo, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global y luego haga clic en **Ir a Force.com** o **Ir a Site.com Studio**. Las selecciones de páginas en Gestión de comunidad sustituyen automáticamente cualquier selección de página especificada anteriormente en la configuración de Site.com o Force.com.

Utilizar una página personalizada para la no disponibilidad del servicio

En raras ocasiones, si su comunidad no está disponible debido a un fallo del funcionamiento del servicio, Salesforce muestra una página genérica Servicio no disponible con la marca de Force.com. Puede sustituir esta página con una página personalizada de recursos estáticos con la marca de la compañía para una experiencia de usuario personalizada para los miembros de su comunidad.

El recurso estático Servicio no disponible:

- Debe ser un archivo .zip público de 1 MB o menos.
- Debe contener una página denominada maintenance. html a nivel de la raíz del archivo .zip. El resto de recursos del archivo .zip, como imágenes o archivos CSS, pueden seguir cualquier estructura de directorios.
- Sólo debe contener archivos con extensiones de archivos.

Para obtener más información, consulte Asignación de páginas de error de Force.com Site en la Ayuda de Salesforce.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

- En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Navegue a Administración > Páginas.
- 3. Haga clic en significante interpretario di Servicio no disponible para buscar y seleccionar su página personalizada.
- 4. Haga clic en Guardar.

Si existe un fallo en el funcionamiento del servicio en cualquier momento, su comunidad muestra su página seleccionada. Dos cosas a tener en cuenta:

- La selección de esta página no afecta a comunidades que utilizan páginas de Site.com Studio.
- La página Servicio no disponible, una vez personalizada, está disponible para todas las comunidades en el mismo dominio.

 Dependiendo de las necesidades de su organización, eso podría no ser conveniente. Para evitar el uso de la misma página para todas las comunidades en su dominio, cree y diseñe páginas separadas de Servicio no disponible para cada comunidad.

Por ejemplo, considere un escenario donde tiene dos comunidades en su dominio: una comunidad de cliente (universaltelco.force.com/customer) y una comunidad de socio (universaltelco.force.com/partner). Si utiliza una página Servicio no disponible personalizada solo para la comunidad de cliente, la comunidad de socio mostrará la misma página durante un error de funcionamiento del servicio, salvo que cree y asigne una página Servicio no disponible separada en la comunidad de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad

Personalice la página de inicio estándar de la comunidad con marca de la compañía utilizando una página personalizada de Community Builder (Site.com Studio) o una página de Visualforce.

La página de inicio de la comunidad aparece para usuarios no autenticados en una comunidad pública y le permite especificar una página de inicio para usuarios invitados sin configurar redirecciones. Esta página es también conocida como su página de inicio de sitio Web activa.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
 - En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Páginas.
- **3.** Para la página de inicio de comunidad:
 - a. Seleccione el tipo de página: Community Builder o Visualforce).
 - **b.** Ingrese el nombre de la página o deje el campo en blanco para obtener una lista de opciones disponibles.
 - c. Haga clic en 🕙 , luego haga clic en el nombre de la página en los resultados de búsqueda para seleccionarlo.
 - Nota: Solo las páginas Community Builder (Site.com Studio) están incluidas en los resultados de búsqueda.

4. Haga clic en **Guardar**.

Las selecciones de páginas en Gestión de comunidad sustituyen automáticamente cualquier selección de página especificada anteriormente en las propiedades del sitio de Site.com o Force.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la página de inicio de sesión predeterminada de la comunidad para utilizar una página de inicio personalizada Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Configurar la página de inicio de sesión predeterminada de la comunidad para utilizar una página de inicio personalizada

Si está utilizando proveedores de autenticación externos y una página de inicio personalizada, asegúrese de que los usuarios acceden a la página de inicio correcta.

Para hacerlo, modifique CommunitiesLandingController de modo que tenga la startURL correcta para su comunidad. La CommunitiesLandingPage es la Página de inicio de sitio Web activa para su comunidad, lo que significa que se muestra cuando alguien ingresa una URL directa en su comunidad. Por ejemplo, si su dominio es universaltelco.force.com y la URL de su comunidad es customers, la CommunitiesLandingPage aparece cuando alguien ingresa http://universaltelco.force.com/customers.

Existen 2 métodos para el uso de una página de inicio personalizada:

- Actualizar el código Communities Landing Controller para redirigir a la nueva página:
 - 1. En Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
 - 2. Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesLandingController.
 - 3. Sustituir el código de modo que lea:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar la configuración de administración:

- "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para modificar las clases de Apex:

"Autor de Apex"

```
}else {
    return Network.communitiesLanding();
}

public CommunitiesLandingController() {}
}
```

- **4.** Sustituya https://universaltelcom.force.com con la URL de su comunidad.
- 5. Haga clic en Guardar.
- Además, puede sustituir la Página de inicio de sitio Web activa con una página de Visualforce.
 - 1. En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**.
 - 2. Luego haga clic en el botón **Gestionar** junto al nombre de la comunidad.
 - **3.** Haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com**.
 - **4.** En la sección Detalles del sitio, haga clic en **Modificar**.
 - 5. En el campo Página de inicio de sitio Web activa, seleccione su página de Visualforce personalizada.
 - 6. Haga clic en Guardar.

Cuando un usuario ingresa la URL de la comunidad, visualiza la nueva Página de inicio de sitio Web activa.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad

Añadir páginas personalizadas o que no necesitan inicio de sesión

En una comunidad, puede tener páginas disponibles públicamente que son accesibles sin necesitar inicio de sesión, lo que las hace perfectas para páginas de inicio o marketing.

Comunidades aprovecha la tecnología Force.com Sites para establecer un dominio personalizado para su organización y un prefijo de URL para cada comunidad creada en su organización. Si desea personalizar aún más sus comunidades más allá de lo que está disponible en configuración, puede utilizar Force.com Sites o Site.com para crear páginas completamente personalizadas.

- Sugerencia: Comunidades pueden tener una combinación de páginas de Visualforce y de Site.com. De forma predeterminada, las páginas que crea no requieren inicio de sesión, pero puede agregar páginas autenticadas si es necesario.
- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
 - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
 - En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
 - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Haga clic en Administración > Páginas y luego, en el área Personalizaciones avanzadas, haga clic en:

- Ir a Force.com para crear páginas que no requieren inicio de sesión o modificar páginas de error listas para usar.
- Ir a Site.com Studio para abrir Site.com Studio, donde puede crear páginas públicas y con imagen de marca. (También puede crear páginas autenticadas que requieren inicio de sesión.)
- **3.** Después de crear una página publica en Site.com Studio, debe publicar el sitio de Site.com para permitir a los usuarios acceder a la página.

Plantillas de comunidad

¿Qué plantilla de comunidad debo utilizar?

Las plantillas de comunidad le permiten crear una comunidad que ofrece a los clientes la misma experiencia visual y funcional en tablets, dispositivos móviles o sus equipos de escritorio.

Sus clientes quieren una forma sencilla de interactuar con su compañía en el momento que deseen y dondequiera que estén. Una comunidad de autoservicio ofrece a sus clientes una forma sencilla de acceder a la información que necesitan cuando tienen dudas. Con comunidades creadas en las plantillas Koa y Kokua, los clientes pueden buscar información utilizando artículos de conocimiento y hacer contacto con el servicio de atención al cliente, si es necesario. Pueden buscar artículos, formular preguntas y obtener respuestas de origen social procedentes de la comunidad en comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili). Si aún no pueden encontrar lo que están buscando, pueden hacer contacto con el servicio de atención al cliente sin necesidad

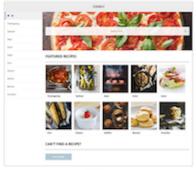
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

de iniciar sesión. Las plantillas de autoservicio le permiten ampliar su comunidad a una variedad de dispositivos con una experiencia de usuario coherente cada vez.







Kokua Customer Service (Napili)

Un asistente le guía por el proceso de selección de una plantilla y después de guía por la configuración inicial, incluyendo la configuración de temas y categorías de datos.

- Kokua es una plantilla de autoservicio de una gran riqueza visual que presenta a los usuarios artículos de conocimiento organizados por categorías de datos. Los usuarios también pueden enviar casos para obtener ayuda de agentes.
- Koa es una plantilla de autoservicio basada en texto optimizada para dispositivos móviles. Permite que los usuarios busquen y visualicen artículos por representaciones de texto de categorías de datos y se pongan en contacto con el servicio de asistencia si no pueden encontrar lo que están buscando.
- La plantilla Servicio al cliente (Napili) permite a sus clientes publicar preguntas en la comunidad y buscar y visualizar artículos. Si no encuentran lo que buscan, pueden hacer contacto con un agente del servicio de atención al cliente.

Generador de comunidad facilita la tarea de personalizar su comunidad. Solo tiene que modificar algunos de los componentes para incluir información acerca de su comunidad, agregar imágenes para ampliar su marca y estará listo, sin redactar código. Además, si desea

una experiencia más personalizada, puede crear páginas personalizadas, agregar componentes a páginas, utilizar componentes Lightning y exponer más objetos de Salesforce.

Las comunidades aparecen automáticamente en el idioma de perfil de un usuario conectado, por lo que no necesita crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma. Con Generador de comunidad, puede ampliar la cobertura de idioma para los usuarios invitados en comunidades. Si el idioma de un usuario invitado no se admite, puede elegir en un selector de idioma en cada página de la comunidad. Como todos los idiomas se mantienen en la comunidad, no tiene que crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear Comunidades

Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad

Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad

¿Está pensando en utilizar una plantilla para construir su comunidad? Existen diferencias importantes entre las funciones disponibles en cada plantilla de comunidad. Antes de decidirse por la plantilla que utilizará, compárelas.

Comparación de funciones

	Koa	Kokua	Servicio al cliente (Napili)	Fichas de Salesforce + Visualforce
Todos los objetos de Salesforce				~
Cuentas			~	~
Campañas			~	~
Casos	~	~	~	~
Generador de comunidad	~	~	~	
Debates de comunidad			~	~
Contactos			~	~
Contactos en múltiples cuentas				~
Objetos personalizados			~	<u>~</u>
Personalizaciones utilizando componentes Lightning	~	~	~	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

	Koa	Kokua	Servicio al cliente (Napili)	Fichas de Salesforce + Visualforce
Personalizaciones utilizando Visualforce				~
Salesforce Knowledge	▽ Obligatorio	O bligatorio	Recomendado	Recomendado
Personas con conocimientos			▽	▽
Prospectos			<u>~</u>	~
Notas			~	~
Oportunidades			~	~
Optimización para dispositivos móviles	~	~		~
Pedidos				~
Pregunta en caso			~	
Recomendaciones			~	
Reputación			✓	
Temas			▽	~
Artículos de tendencia	~	~	~	

CONSULTE TAMBIÉN

Guía de implementación: Uso de plantillas para generar comunidades Guía de implementación: Información general sobre Comunidades de Salesforce

Objetos compatibles con la plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Compruebe la lista de objetos compatibles con la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Objetos compatibles con la plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Los nombres de API se indican en paréntesis.

- Cuenta (Account)
- Historial de actividad (ActivityHistory)
- Historial de aprobaciones (ProcessInstanceHistory)
- Elemento de trabajo de proceso de aprobación (ProcessInstanceWorkitem)
- Paso de aprobación (ProcessInstanceStep)



Disponible en: Salesforce Classic

- Activo (Asset)
- Campaña (Campaign)
- Miembro de campaña (CampaignMember)
- Caso (Case)
- CollaborationGroup
- Contacto (Contact)
- Objetos personalizados
- Tablero (Dashboard)
- Mensaje de email (EmailMessage)
- Evento (Event)
- Objetos externos
- Grupo (CollaborationGroup)
- Prospecto (Lead)
- Nota (Note y NoteAndAttachment)
- Oportunidad (Opportunity)
- Función del contacto de oportunidad (OpportunityContactRole)
- Producto de oportunidad (OpportunityLineItem)
- Miembro de equipo de oportunidad (OpportunityTeamMember)
- Producto (Product2)
- Reporte (Report)
- Cita de servicio (ServiceAppointments)
- Contactos compartidos (AccountContactRelationship)
- Tarea (Task)
- Usuario (User)
- Orden de trabajo (WorkOrder)
- Partida de orden de trabajo (WorkOrderLineltem)

Plantilla Servicio al cliente (Napili): lista de comprobación de configuración de comunidad

La creación de una comunidad es el resultado de la investigación, la asignación de objetivos y la definición de su audiencia. Al mismo tiempo, debe tener todo bien encaminado de modo que el proceso de implementación real transcurra sin problemas. Usted es la persona que mejor conoce su organización, pero utilice esta lista de comprobación general para ayudarle a organizar lo que necesita para una comunidad que utilice la plantilla Servicio al cliente (Napili).

¿Ha considerado todo lo que contienen estas listas?

Antes de comenzar:

Reúna sus activos de marca:

Imagen de alta resolución del logotipo de su compañía

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Esquema de colores (o una imagen para cargar para generar una automáticamente)
☐ Imagen para utilizar como encabezado
☐ Imágenes en miniatura (385x385 píxeles), si está utilizando Temas destacados
En su organización interna de Salesforce:
Activar comunidades de Salesforce. Seleccione una URL exclusiva que sea adecuada para su negocio, ya que no podrá cambiarla después de establecerla.
Configure plantillas de email para cualquier comunicación entre la comunidad y sus miembros (mensaje de email de bienvenida, mensaje de email de restablecimiento de la contraseña, y así sucesivamente).
Active el encabezado global para comunidades para el perfil de administrador del sistema, y para cualquier otro perfil que pueda acceder a su comunidad desde la organización interna.
Active cualquier función de Service Cloud que tenga intención de utilizar en la comunidad, como Salesforce Knowledge.
Revise perfiles y agregue conjuntos de permisos según sea necesario.
Configure casos Web.
Si está utilizando Salesforce Knowledge:
Revise sus categorías de datos.
Active el seguimiento de noticias en tiempo real para sus tipos de artículos de Knowledge.
A medida que esté construyendo su comunidad:
En su organización interna de Salesforce:
Agregue miembros a su comunidad.
Configure el Perfil de usuario invitado (acceso utilizando Gestión de comunidad o el Generador de comunidad):
Asigne permisos de lectura y creación para el objeto de caso.
Si está utilizando Salesforce Knowledge, asigne acceso a los invitados a sus categorías de datos. En Gestión de comunidad:
Configure temas y subtemas de navegación y asocie artículos a cada tema.
Configure temas destacados e imágenes asociadas
Descargue el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange.
Configure criterios y reglas de moderación.
Active y configure la reputación.
En Generador de comunidad:
Personalice su comunidad para que coincida con la marca de su compañía.
Agregue componentes estándar y Lightning personalizados para personalizar su diseño y contenido.
Después de construir su comunidad
Establezca un grupo interno de Chatter para los comentarios e invite a personas a probar la comunidad mientras está en modo de vista previa.
☐ Incorpore sus comentarios y luego publique su comunidad.

Aporte algunos contenidos iniciales a la comunidad: publicaciones de bienvenida, grupos y artículos relevantes o divertidos.

Personalizar plantillas con el Generador de comunidades

Descripción general de Generador de comunidad

Generador de comunidad y las plantillas de comunidad para autoservicio le permiten crear, asignar una marca y publicar un sitio de comunidad personalizado con un aspecto inmejorable en cualquier dispositivo móvil. Seleccione una plantilla para iniciar su comunidad rápidamente y luego diseñar fácilmente las páginas para que coincidan con la marca de su compañía.

Con Generador de comunidad, puede:

- Diseñar rápidamente la comunidad para que coincida con la marca de su compañía.
- Modificar componentes y páginas de comunidad con el Generador de comunidad y personalizar su diseño y contenido.
- Realizar una vista previa de comunidad y asegurarse de que aparece correctamente en diferentes dispositivos.
- Publicar sus cambios de modo que pueda ponerlos a disposición de todos en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Limitaciones conocidas

Generador de comunidad no admite marcas para comunidades que no se han creado utilizando una de las plantillas preconfiguradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar en Generador de comunidad Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

Navegar en Generador de comunidad

Generador de comunidad le permite crear y diseñar rápidamente su comunidad personalizada para coincidir con la marca de su organización.

Para acceder a Generador de comunidad:

- Desde el menú del encabezado global del Gestión de comunidad, haga clic en Gestión de comunidad > Ir a Generador de comunidad
- Desde la página Todas las comunidades en Configuración, haga clic en **Generador** junto al nombre de la comunidad
- Desde una comunidad, haga clic en Generador de comunidad en el menú de perfil

En Generador de comunidad, puede:

- Asignar una marca a la comunidad para que coincida con el estilo de su organización (1).
- Modificar sus páginas de comunidad en el Editor de páginas para agregar, actualizar o eliminar componentes de página (2). Esto incluye componentes Lightning personalizados desde AppExchange.
- Gestionar, crear, eliminar y establecer la visibilidad de páginas de comunidad en el Gestor de página (3).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

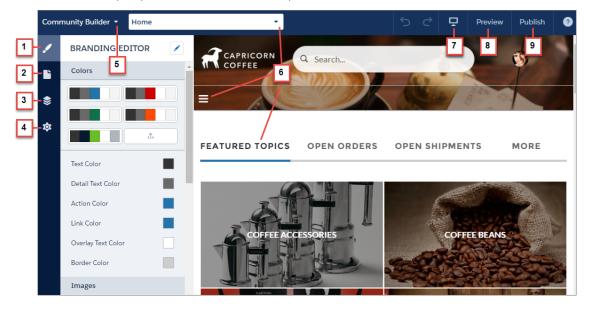
Disponible en: Enterprise
Edition, Performance
Edition, Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades"

- Modifique la configuración de la comunidad y acepte actualizaciones en la plantilla de su comunidad (4).
- Utilice el menú Comunidades (5) para:
 - Vaya a la comunidad después de que quede activada.
 - Acceder a Gestión de comunidad para gestionar los análisis, los inicios de sesión, el registro, la reputación, los temas y otros
 ajustes de la comunidad.
 - Vuelva a Configuración.
- Navegue hasta la página de comunidad que desea modificar empleando el menú **Página**, los elementos del menú de navegación y los vínculos (6).
- Ver cómo aparece su comunidad en diferentes dispositivos (7).
- Realizar una vista previa de la comunidad en una nueva ventana del navegador (8).
- Publicar sus cambios para poner sus actualizaciones a disposición de todos en su comunidad (9).



CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Generador de comunidad Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

Asignar una marca a su comunidad con Community Builder

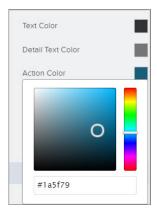
Utilice el Editor de marca mejorado de Community Builder para aplicar colores y estilos de forma eficiente a su comunidad. Seleccione un esquema de color con la paleta de colores, que proporciona una amplia gama de elementos de texto coloreados para alcanzar un diseño personalizado. Complemente sus colores de forma precisa cargado su propio logotipo para generar automáticamente una paleta de colores.

Cada plantilla incluye estilos predefinidos para controlar el aspecto de las páginas. Estos estilos le dan ventaja para comenzar con su comunidad y puede personalizar los estilos fácilmente para ajustarse a sus necesidades. Tras haber creado una comunidad, asigne una marca y diseñe sus páginas con el Editor de marca de Community Builder.

Dependiendo de la plantilla que seleccione, puede utilizar Community Builder para:

- Aplicar un esquema de color que sea apropiado para su plantilla con la paleta de colores.
- Seleccionar colores para el texto, los bordes y los fondos de botones.
- Cargue la imagen de su propio logotipo de compañía para generar una paleta de colores personalizada en base a sus colores principales.
- Mantenga sus propias paletas de colores guardándolas o eliminándolas según desee.
- Especifique una familia de fuentes, su estilo y tamaño.
- Cambie el color del encabezado y el fondo de la página, el tipo de fuente, el tamaño de la fuente y el color de la fuente.
- Utilice CSS personalizado para aplicar sus propios estilos
 - Nota: Las opciones de marca disponibles varían dependiendo de la plantilla que está utilizando y la página que ha seleccionado.

Cuando carga su propio logotipo en el Editor de marca, Community Builder extrae sus colores entre bastidores y sugiere un conjunto de colores que se basa en ellos. Para modificar un color sugerido, haga clic en la muestra de color y ajústelo utilizando el control deslizante o ingresando valores hexadecimales.



Para asignar una marca a su comunidad:

- 1. Navegue hasta las páginas que desea ver como su marca utilizando el menú Página en la barra de herramientas.
- 2. Defina estilos, como:
 - La gama de colores que se utilizan en todo el sitio seleccionando una muestra de paletas.
 - Un color específico, utilizando el selector de colores o ingresando un valor hexadecimal.
 - Una imagen, haciendo clic en el área de imágenes y cargando una imagen.
 - El tipo de fuente, el tamaño o el estilo de la fuente, seleccionando una opción en la lista desplegable relevante.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"

Sus cambios se guardan automáticamente y aparecen al instante en el lienzo de página.

También puede hacer clic en 🥖 en la barra de herramientas del Editor de marca para utilizar sus propios estilos CSS. Recomendamos el uso de CSS con moderación y solo cuando sea necesario, ya que las versiones futuras de los componentes de la plantilla pueden no admitir todas las personalizaciones CSS.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Generador de comunidad

Realizar una vista previa de su comunidad con Generador de comunidad

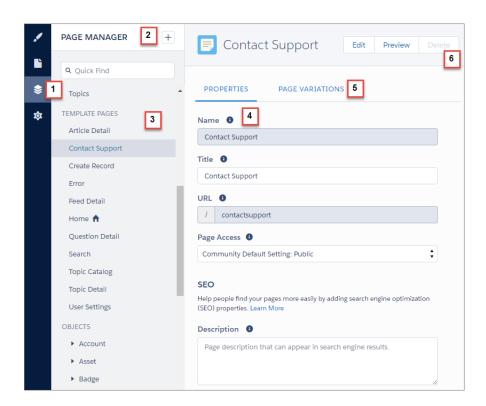
Gestionar las páginas de su comunidad en el Generador de comunidad

El Gestor de páginas centraliza todas las necesidades relacionadas con sus páginas, desde la creación a la visibilidad de páginas basadas en perfiles y todo el proceso asociado.

Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

En el Gestor de páginas (1), puede:

- Crear páginas personalizadas (2).
- Busque una página y selecciónela (3) para modificar sus propiedades (4).
- Cree variaciones alternativas de la página seleccionada y, en Servicio al cliente (Napili), establezca la visibilidad de la página basada en perfil (5).
- Realice una vista previa, modifique y elimine la página seleccionada y sus variaciones (6).



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades

Crear páginas personalizadas con el Generador de comunidad

Amplíe su plantilla de comunidad creando páginas personalizadas y agregando páginas de detalles de registro, lista y lista relacionada personalizadas para sacar el máximo provecho de sus datos de Salesforce.

Ø

Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

- 1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Gestor de páginas.
- **2.** Haga clic en + en la barra de herramientas.
- **3.** Para crear:
 - Una página estándar basada en un formato en blanco o una página preconfigurada (si disponible), haga clic en Página estándar.

Si no tiene páginas preconfiguradas, seleccione un formato en blanco. Además, si tiene páginas preconfiguradas (porque exportó o importó páginas personalizadas), seleccione una para personalizar o haga clic en **Nueva página en blanco** para seleccionar un formato en blanco.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

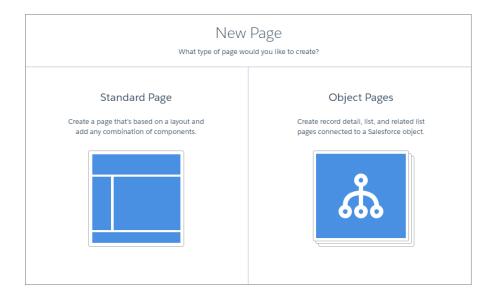
PERMISOS DE USUARIO

Para crear páginas en Community Builder:

"Crear y gestionar comunidades

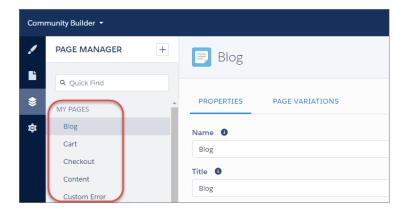
Haga clic en **Siguiente**, asigne un nombre exclusivo a la página y especifique la porción estática de la dirección URL de la página.

• Una página de detalle, lista y lista relacionada asociada con uno de sus objetos de Salesforce, haga clic en **Páginas de objeto** (solo en Servicio al cliente (Napili)). Seleccione el objeto que desee asociar con la página.

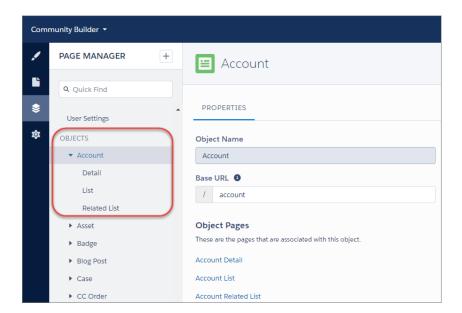


4. Haga clic en Crear.

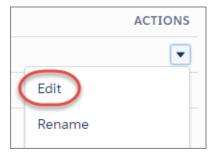
Las páginas estándar personalizadas que están basadas en un formato aparecen bajo Mis páginas en el Gestor de páginas. Las páginas que están basadas en una página de plantilla predeterminada aparecen bajo su sección Variaciones de página.



Las páginas de objetos personalizados aparecen bajo Objetos.



5. Abra una página estándar haciendo clic en **Modificar** en la barra de herramientas, o bien abra una página de objeto haciendo clic en **Modificar** en la sección Variaciones de página.



- **6.** Agregue y configure componentes de páginas.
- 7. Si está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), defina la visibilidad de la página.

8. Realice una vista previa y publique su comunidad cuando haya terminado.



Cuando se selecciona una página en el Gestor de página, su ficha Variaciones de página le permite crear rápidamente versiones
alternativas de la página. Por ejemplo, puede crear tres páginas Detalle de pregunta diferentes para probar varios formatos o
estilos, o bien para asignarlas a audiencias diferentes. Para crear una variación de página, haga clic en **Nueva variación de**página en la ficha Variaciones de página.

También puede duplicar una variación de página haciendo clic en Supplicar.

• Utilice el componente Menú de navegación para crear nodos de navegación personalizados para nuevas páginas. Para obtener más información acerca de plantillas y componentes, consulte *Uso de plantillas para crear comunidades*.

Visibilidad de páginas basadas en perfiles en el Generador de comunidad

La visibilidad de páginas basadas en perfiles le permite crear una versión de un página para sus clientes y otra para sus socios y controlar quién visualiza cada página basándose en sus perfiles.



Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

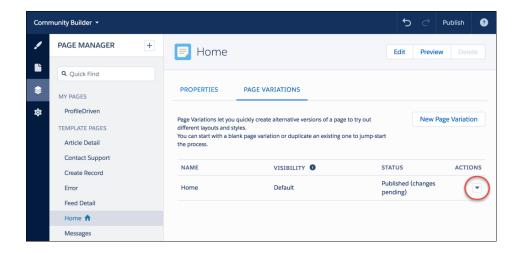
Variaciones de página

Las variaciones de página son versiones alternativas de una página. Puede utilizarlas para probar formatos y estilos de página diferentes, o crear variaciones dirigidas a audiencias distintas. Cada página de su comunidad, incluyendo páginas personalizadas, debe tener al menos una variación de página. Puede agregar tantas variaciones adicionales como necesite en la ficha Variaciones de página de la página.

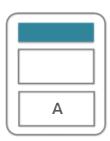
Disponible en: Salesforce Classic Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

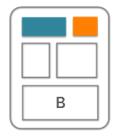
EDICIONES

También puede duplicar variaciones de página, lo que acelera en gran medida las cosas cuando está creando variaciones páginas que solo tienen diferencias menores.



Ejemplo: Supongamos que tiene una comunidad de servicios financieros y desea que sus clientes y sus brokers vean una página de Inicio diferente basándose en sus perfiles. Puede crear variaciones de la página Inicio, cada una con contenido dirigido a una audiencia específica (clientes y brokers en este caso) y establecer la visibilidad de cada página en diferentes perfiles. Todos los miembros van a la misma dirección URL, pero sus clientes ven Inicio A, mientras que sus brokers ven Inicio B.





¿Quién ve qué exactamente?

Después de crear las variaciones de página que necesita en el Gestor de página, puede establecer su visibilidad. Seleccione entre tres opciones de visibilidad que, cuando se combinan con el estado publicado de una página, determinan si una página es visible para miembros de su comunidad.

Valores predeterminados: Todos los usuarios salvo establecido por el perfil

Cuando se publica la página, es visible para todos los miembros de la comunidad, excepto miembros cuyos perfiles están asignados a una variación de página diferente. Cada página debe tener una variación de página predeterminada.

Por perfil

Cuando se publica la página, es visible únicamente para usuarios con los perfiles seleccionados.

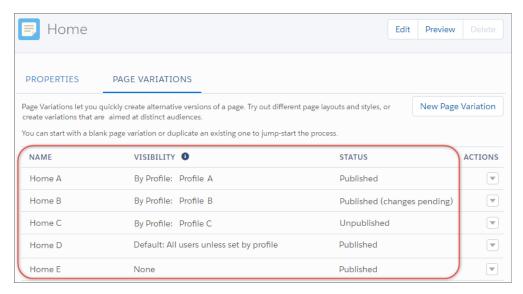
Ninguno

Aunque se publique la página, no es visible para usuarios.



Ejemplo: Estas son algunas de las variaciones de página Inicio con diferentes visibilidad y estados publicados.

- Inicio A solo es visible para miembros de Perfil A.
- Inicio B solo es visible para miembros de Perfil B, pero no pueden ver cambios pendientes.
- Inicio C no es visible.
- Inicio D es visible para todos los miembros, excepto miembros de Perfil A y Perfil B.
- Inicio E no es visible.



Gestionar la visibilidad de páginas en el Generador de comunidad

Seleccione entre tres opciones de visibilidad que se combinan con el estado publicado de una página para controlar si una página es visible para miembros de su comunidad.

Ø

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Para asignar perfiles a una variación de página.

- 1. En el Gestor de página, seleccione la página en el menú de la izquierda.
- 2. Abra la ficha variaciones de página.

EDICIONES

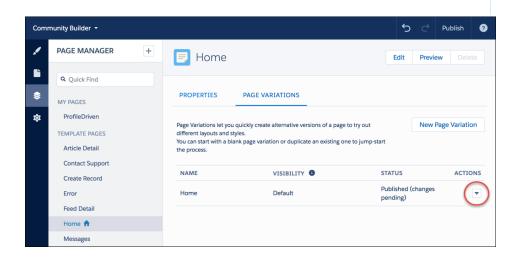
Disponible en: Salesforce Classic

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

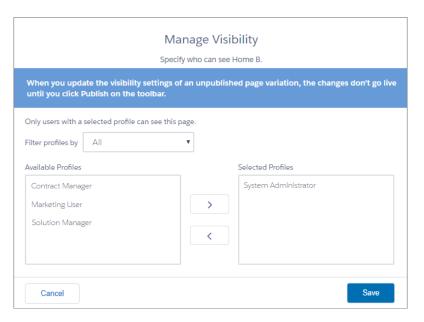
PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades



- 3. Haga clic en Sestionar visibilidad.
 - Nota: Si la visibilidad de la variación de una página está establecida en Predeterminada, no puede acceder al cuadro de diálogo Gestionar visibilidad. Cada página debe tener una variación de página predeterminada.
- **4.** Seleccione los perfiles que desea.



- 5. Para actualizar la configuración de visibilidad de:
 - Una página sin publicar, haga clic en **Guardar**. Los cambios de la visibilidad no quedan activos hasta que publica su comunidad.
 - Una variación de página publicada, haga clic en **Publicar cambios de visibilidad**. Los cambios de visibilidad entran en vigor inmediatamente, pero el resto de los cambios pendientes deben publicarse de forma separada.

Para establecer la visibilidad de una variación de página a Predeterminada, haga clic en 💌 > **Establecer visibilidad como Predeterminada**.

Para establecer la visibilidad de una variación de página a Ninguna, retire los perfiles asignados o establezca la visibilidad de otra variación a Predeterminada, según proceda.

Controlar el acceso público de cada página de la comunidad

Establezca el acceso específico de página en sus páginas de comunidad, de modo que pueda restringir o abrir el acceso según las necesidades.

Si desea que los representantes accedan a su comunidad sin iniciar sesión, seleccione El público puede acceder a la comunidad bajo Configuración general en Generador de comunidad.

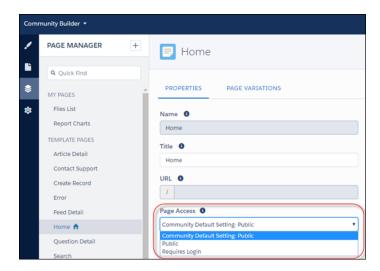


Use el Gestor de página para configurar el acceso de nivel de página.

Configuración predeterminada de la comunidad: Esta configuración refleja su elección para Acceso público bajo Configuración general. Si permite el acceso público, las páginas de la comunidad son accesibles para el público, lo que incluye a los usuarios sin licencia de forma predeterminada. Si no, los miembros deben iniciar sesión para acceder a la comunidad.

Públicos: Esta configuración permite que la página sea pública con independencia de la configuración predeterminada de la comunidad.

Requiere inicio de sesión: Esta configuración permite que la página sea privada y requiere que los miembros inicien sesión con independencia de la configuración predeterminada de la comunidad.



Probablemente esté pensando: "Un segundo. ¿Cómo funciona esto con la visibilidad de página basada en perfil en Generador de comunidad?" A continuación explicamos cómo.

Cuando un miembro intenta acceder a una página, primero comprobamos la configuración predeterminada de la comunidad. ¿Es pública o se requiere que los usuarios inicien sesión? Después de esta primera comprobación, examinamos el acceso a la página. Una vez aclarado esto, comprobamos la visibilidad de página basada en perfil que ha configurado en Variaciones de página.

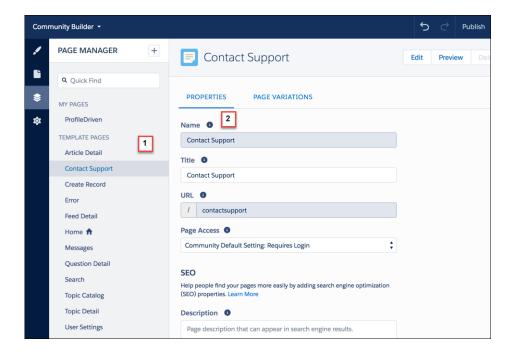


Nota: Existen algunas excepciones en la regla, como de costumbre. Algunas páginas son siempre públicas, mientras que otras son siempre privadas. Las páginas públicas incluyen páginas relacionadas con el inicio de sesión (Iniciar sesión, Registro, Contraseña olvidada, Error de inicio de sesión, Comprobar contraseña). Las páginas de mensajes directos siempre son privadas.

Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

Utilice el Gestor de páginas para ver y modificar las propiedades de varias páginas que conforman su comunidad.





Tipos de páginas (1)

Hemos agrupado las páginas de su comunidad por tipo en el Gestor de páginas.

Mis páginas

Las páginas estándar personalizadas que crea. (Las páginas con objetos personalizados aparecen bajo Páginas con objetos de Salesforce.)

Páginas Nombre de plantilla*

*Servicio al cliente (Napili), Koa, Kokua o Aloha

Las páginas predeterminadas que vienen con la plantilla de la comunidad.

Páginas con objetos de Salesforce

Las páginas de los objetos en su comunidad, que incluyen las páginas de detalle, lista y lista relacionada del registro del objeto.

Páginas de registro genéricas

Las páginas de detalle, lista y lista relacionada del registro predeterminadas que vienen únicamente con la plantilla Servicio al cliente (Napili). Estas páginas genéricas se utilizan para mostrar información de registros para un objeto de Salesforce cuando las páginas de objetos personalizados no existen.

Páginas de inicio de sesión

Las páginas de inicio de sesión predeterminadas que vienen con la plantilla de la comunidad.

Propiedades de páginas (2)

Las propiedades disponibles para cada página dependen del tipo de página seleccionado.

Nombre

El nombre de la página como aparece en el Generador de comunidad. Solo puede modificarse en páginas estándar personalizadas.

Título

El título de la página como aparece en la ficha del navegador o el título de la ventana. Se utiliza para agregar la página a favoritos y aparece en los resultados del motor de búsqueda. No está disponible para páginas que establecen el título de forma dinámica, como las páginas Detalle de artículo y Detalle de tema.

URL

La dirección URL de la página. Solo puede modificarse en páginas estándar personalizadas.

URL base

Le permite cambiar las direcciones URL de todas las páginas de forma simultánea: detalle de registro, lista y lista relacionada asociadas con un objeto. Promueve la coherencia garantizando que todas las páginas de objetos comparten un prefijo de URL común. Solo puede modificarse en páginas de objetos personalizadas.

Descripción

Se utiliza para fines de optimización del motor de búsqueda (SEO) y aparece en los resultados del motor de búsqueda. Está disponible para las páginas de plantilla Asistencia técnica, Error, Inicio y Catálogo de temas, así como en todas las páginas enumeradas bajo Mis páginas y Páginas de inicio de sesión.

Modificar componentes y páginas de comunidades en Community Builder

Puede agregar nuevos componentes a las páginas de su comunidad o modificar las propiedades de componentes existentes para personalizar cada página para que se ajusten a sus necesidades.



Nota: Los componentes de arrastrar y soltar están disponible en las versiones Winter y Spring '16 de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en la versión Spring '16 de la plantilla Aloha.

Si está agregando componentes a una nueva página personalizada, dedique algo de tiempo a planificar la composición de la página en base a los objetivos de la página.

- 1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Editor de página.
- 2. Desde el menú Página en la barra de herramientas superior, seleccione la página que desea modificar.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

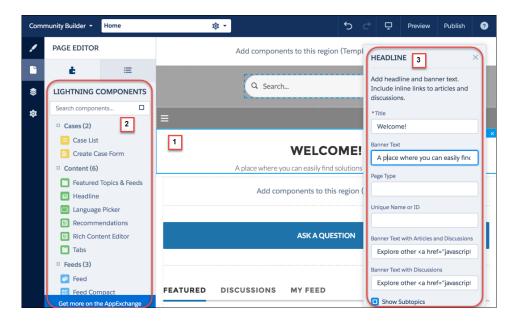
 "Crear y gestionar comunidades

La ficha Componentes Lightning enumera únicamente los componentes que son compatibles con la página seleccionada. Por ejemplo, no puede agregar el componente Detalles del perfil de usuario a la página Inicio.

- 3. Arrastre el componente que necesite desde la ficha Componentes Lightning sobre un área modificable de la página.
- **4.** Para modificar las propiedades de un componente en la página, selecciónelo en el lienzo de la página principal o en la ficha Estructura de página.

Cuando selecciona un componente, el Generador de comunidad resalta el componente con un borde azul y muestra las propiedades del componente en el editor de propiedad flotante.

- **5.** Actualice el componente según necesite.
- **Ejemplo**: Aquí se incluye una configuración de muestra del componente Titular (1) en la página Inicio con la lista de componentes Lightning compatibles (2) y las propiedades (3).



Sugerencia:

- Puede examinar una selección de componentes Lightning personalizados en AppExchange y agregarlos a su organización directamente desde Generador de comunidad. Haga cli en **Obtener más en AppExchange** en el editor de página. Los componentes listos para agregar a las páginas Lightning de su comunidad aparecen. Cuando agrega un componente, aparece en el panel Componentes Lightning de todas las comunidades basadas en plantilla en su organización.
- También puede crear componentes Lightning personalizados y utilizarlos en páginas de comunidad. Para obtener más información sobre la creación de componentes Lightning personalizados y activarlos para el Generador de comunidad, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Lightning*.

EN ESTA SECCIÓN:

Mensajes de error para páginas sin datos en Generador de comunidad

Cuando crea una página de comunidad basada en plantilla utilizando componentes Lightning en Generador de comunidad, se encuentra en ocasiones en una situación donde una página no se carga correctamente. Averigüe por qué ve este error y cómo puede solucionarlo. Alerta de spoiler: ¿Desea ver una página? Asegúrese de que el componente tiene datos subyacentes.

Mensajes de error para páginas sin datos en Generador de comunidad

Cuando crea una página de comunidad basada en plantilla utilizando componentes Lightning en Generador de comunidad, se encuentra en ocasiones en una situación donde una página no se carga correctamente. Averigüe por qué ve este error y cómo puede solucionarlo. Alerta de spoiler: ¿Desea ver una página? Asegúrese de que el componente tiene datos subyacentes.

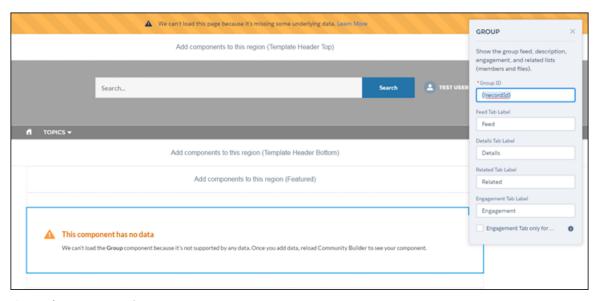


⚠ We can't load this page because it's missing some underlying data. Learn More

Un error se produce en páginas de comunidad en uno de los siguientes tres casos:

- La página no tiene ningún componente
- La página tiene uno o m's componentes y uno o más no tiene datos subyacentes

Visualiza este error cuando los componentes se basan en datos dinámicos y no encuentran ningún dato subyacente en el que apoyarse. Por ejemplo, un componente Grupo que no encuentra un ld. de grupo o un registro que no encuentra un ld. de registro le darán un error.



¿Por qué veo este error?

En la mayoría de los casos, la página intenta apoyarse en información donde no la hay. Por ejemplo, supongamos que realizar una página de detalles de registro para el objeto Cuenta. Si no tiene ninguna cuenta configurada en Salesforce, verá un error. O supongamos que configura una página de detalles de grupo, pero su comunidad no tiene ningún grupo. Otra vez, verá un error.

Algún consejo?

La plantilla Servicio al cliente (Napili) utiliza temas para organizar contenido en una comunidad. Para ver páginas de detalles de tema, configure primero Temas de navegación en Gestión de comunidad.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Detalle de tema: Cree un tema de navegación.
- Detalles de pregunta: Cree un tema de navegación. Utilice el botón Realizar una pregunta para crear una pregunta.
- Detalles de noticias en tiempo real: Utilice el botón Publicador de publicaciones o Realizar una pregunta para crear una publicación o pregunta.
- Detalles de grupo: Cree un grupo en la comunidad.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Koa pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Inicio: Asocie una categoría de datos con la plantilla.
- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Lista de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Inicio de categoría: Cree al menos una categoría de datos en su organización.
- Buscar: Cree al menos un artículo y categoría de datos de Salesforce Knowledge en su organización.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Kokua pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Inicio: Asocie una categoría de datos con la plantilla.
- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Lista de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Detalles del caso: Cree al menos un caso en la comunidad o su organización.
- Inicio de categoría: Cree al menos una categoría de datos en su organización.
- Detalles de noticias en tiempo real: Utilice el Publicador de publicaciones para crear una publicación o pregunta.
- Mis casos: Cree al menos un caso en la comunidad o su organización.
- Buscar: Cree al menos un artículo y categoría de datos de Salesforce Knowledge en su organización.

Cambiar el formato de contenido en el Generador de comunidad

Cambie rápidamente el aspecto de las páginas de su comunidad cambiando a un formato diferente. Puede incluso crear sus propios formatos personalizados en la Consola de desarrollador e importarlos para utilizarlos en su comunidad.



Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

- 1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Editor de página.
- **2.** Desde el menú Página en la barra de herramientas superior, seleccione la página que desea modificar y haga clic en Propiedades de página.

EDICIONES

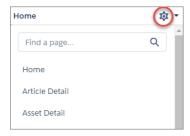
Disponible en: Salesforce Classic

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

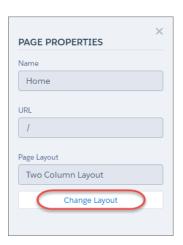
PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

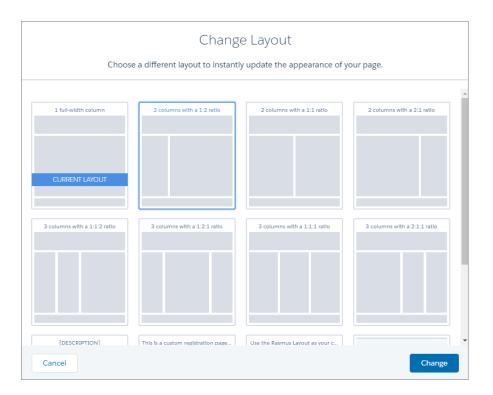
"Crear y gestionar comunidades



3. Haga clic en Cambiar formato en el editor de propiedad.



4. Seleccione el nuevo formato. Si agregó un formato personalizado, verá formatos de contenido personalizado y listo para utilizar mostrados juntos.



5. Haga clic en Cambiar.

Si la estructura del nuevo formato es diferente del formato actual, algunas zonas no estarán visibles. No obstante, las zonas estarán disponibles y podrá cambiar a un formato diferente en cualquier momento.

Nota: Si cambia el formato de una página de plantilla predeterminada, la única forma de revertir al formato original es hacer clic en **Deshacer**.

Para obtener más información acerca de los formatos personalizados, consulte la Guía del desarrollador de componentes Lightning.

Realizar un seguimiento de los usuarios de la comunidad con su Id. de seguimiento de Google Analytics $^{\mathsf{TM}}$

Active el seguimiento de páginas mediante la adición de su ld. de seguimiento de Google Analytics en el Generador de comunidad en **Configuración** > **Avanzada**. Utilice los datos resultantes para obtener más información acerca del comportamiento del cliente en sus comunidades: qué paginas visitan, qué buscan, en qué hacen clic y dónde dejan su comunidad. A continuación, ajuste las páginas de la comunidad para presentarlas con una mayor precisión a los clientes.

Realice los siguientes pasos en la comunidad que desea seguir utilizando Google Analytics:

- 1. En Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda y haga clic en **Avanzada**.
- 2. Ingrese su ld. de Google Analytics.



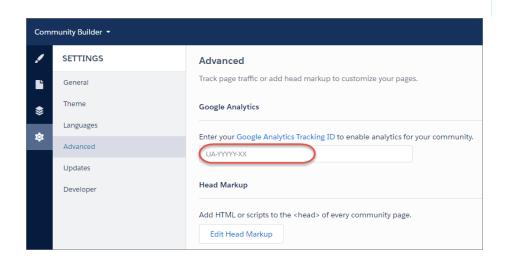
Disponible en: Enterprise
Edition, Performance

Edition, Performance
Edition, Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades



3. Para activar el servicio, publique la comunidad.

Los datos de análisis de la comunidad se transmiten directamente al servicio Google Analytics, donde puede revisarlos e interpretarlos.



Nota: Google Analytics no es compatible con el entorno de Sandbox.

En el caso de los desarrolladores de componentes Lightning personalizados para comunidades, ponemos a su disposición el evento global forceCommunity:analyticsInteraction. Use este evento para hacer un seguimiento de los eventos desencadenados por el componente personalizado. Por ejemplo, puede crear un botón personalizado e incluir el evento

forceCommunity: analyticsInteraction en el controlador del botón. Siempre que un usuario hace clic en el botón, los datos de eventos se envían a Google Analytics.



Ejemplo:

```
onClick : function(cmp, event, helper) {
    var analyticsInteraction =
$A.getEvt("markup://forceCommunity:analyticsInteraction");
    analyticsInteraction.setParams({
        hitType : 'event',
        eventCategory : 'Button',
        eventLabel : 'Cats',
        eventAction : 'click'
        });
    analyticsInteraction.fire();
}
```

Agregar marcas a la etiqueta <head> de la página para personalizar su comunidad

Agregue datos analíticos personalizados, mejore los resultados de su optimización del motor de búsqueda (SEO) y más agregando marcas personalizadas a la etiqueta <head> de la página en el Generador de comunidad.



Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

Por ejemplo, puede personalizar las páginas de su comunidad para que se ajusten a sus necesidades agregando:

- Código de análisis personalizado, como Google Analytics[™]
- Etiquetas meta de SEO que solo son visibles para los motores de búsqueda
- Referencias a archivos JavaScript externos y bibliotecas externas
- Bloques de código JavaScript personalizados
- Un favicono o un icono de página web
- 1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda y haga clic en Avanzado

EDICIONES

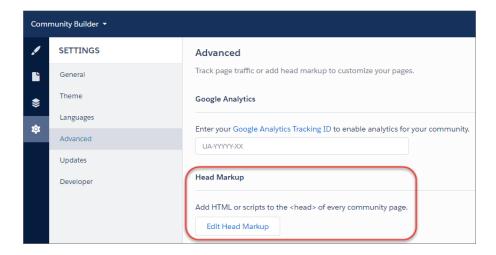
Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

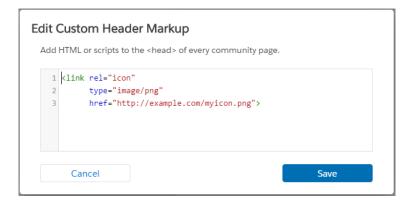
Para personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades



- 2. Haga clic en Modificar marca del encabezado.
- 3. Ingrese el código HTML o JavaScript requerido.
- **4.** Guarde sus cambios.

 Cuando agregue marcas personalizadas, el código se agrega a la etiqueta <head> de cada página.
- **Ejemplo**: Aquí hemos agregado HTML para incluir un favicono en las páginas de nuestra comunidad.



Eliminar una página en Community Builder

Elimine una página de comunidad o una variación de página que ya no necesita eliminándola en el Gestor de página.

Tenga en cuenta que no puede eliminar:

- Las páginas y objetos predeterminados que vienen con la plantilla
- La variación de página predeterminada de una página
- Una página de objeto personalizado (detalle, lista o lista relacionada), pero puede eliminar el objeto completo
- 1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Gestor de páginas.
- 2. Seleccione la página que desee eliminar.
- 3. Haga clic en **Eliminar** en la barra de herramientas o haga clic en **Solution** > **Eliminar** en la sección Variaciones de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades

Compartir más datos de objetos de Salesforce en su comunidad

La plantilla Servicio al cliente (Napili) le permite compartir datos de registros para cuentas, contactos, tareas, eventos y objetos personalizados con una configuración mínima. Los datos de registros respetan los permisos de usuario a través de licencias, perfiles, conjuntos de permisos y reglas de colaboración.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla

- Servicio al cliente (Napili).
- Cree una lista de registros y vincúlelos a ella.
- Muestre detalles de registro en su comunidad con la página Detalles de registro de uso inmediato o cree una página personalizada.

También puede agregar grupos a su comunidad de la misma forma.

CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

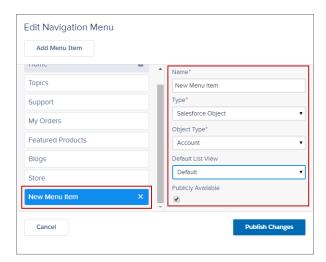
Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades"

Compartir una lista de registros en su comunidad

Cree vistas de lista de registro para cuentas, casos, contactos y objetos personalizados y vincúlelos desde el menú de navegación de la plantilla Servicio al cliente (Napili). Utilice un formato de página de uso inmediato o personalizado para mostrar la lista de registros.

- Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).
- **1.** En Generador de comunidad, arrastre y suelte el componente Menú de navegación para agregarlo a la página apropiada en la plantilla. Recomendamos agregarlo a la página Inicio.
- **2.** Cree un elemento del menú de navegación señalando un objeto compatible de Salesforce. Actualmente, la plantilla Servicio al cliente (Napili) admite cuentas, casos, contactos y objetos personalizados.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

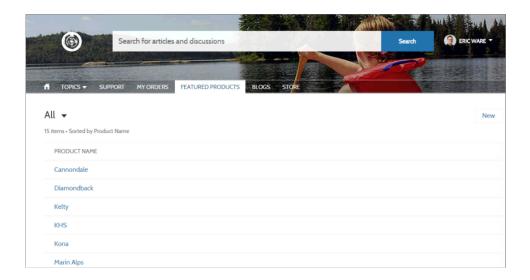
Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"

- 3. Publique sus cambios.
 - Nota: Si su comunidad es activa, los cambios de su elemento del menú de navegación aparecen inmediatamente para los miembros de su comunidad.

Eso es todo. Esto crea un elemento del menú de navegación vinculado a una lista de registros del objeto seleccionado. Bajo el capó, se recuperan sus datos de Salesforce y se muestran utilizando la página Lista de registros genérica. Esta página está disponible para uso inmediato en la plantilla Servicio al cliente (Napili) y utiliza el componente Lightning Vista de lista de inicio de registro para mostrar datos en un formato apropiado.

- Nota: La página genérica Lista de registros proporciona el formato de vista de lista predeterminado para objetos que no tienen asignada una página de vista de lista predefinida o personalizada. Por ejemplo, si crea un elemento de menú de navegación para otro objeto de Salesforce, utiliza esta misma página. Si modifica la página Lista de registros, asegúrese de tener en cuenta todos los objetos afectados.
- Ejemplo: Una página de vista de lista para un objeto personalizado denominado Productos destacados.



- La creación de un elemento del menú de navegación es la forma más sencilla para vincular a una lista de registros para un objeto. Si prefiere utilizar una página de la vista de lista personalizada para un objeto, cree una nueva página para su comunidad utilizando Generador de comunidad. Seleccione el tipo de página Estándar con un formato de una sola columna. Agregue el componente Vista de lista de inicio de registro a la página, configure las propiedades del componente para señalar el objeto y luego publique la página. Para vincular la página, cree un elemento del menú de navegación personalizado y utilice la URL de la página interna.
- Los usuarios solo pueden acceder a registros a los que tienen acceso a través de licencias, perfiles, permisos y reglas de colaboración como en Salesforce. Los usuarios con el permiso "Crear" para el objeto pueden crear registros desde la página de la vista de lista. La posibilidad de crear registros desde esta página no es compatible con dispositivos móviles.
- Puede ocultar un elemento del menú de navegación a usuarios invitados para bloquear el acceso a la página de la vista de lista de registro asociada.
- Cuando los usuarios hacen clic en un registro en esta página, aparecen los detalles del registro utilizando el formato desde la página
 Detalles de registro genérica. Si crea una página de detalles de registro personalizada y la asigna al objeto, utilizamos esa página en su lugar.
- Al hacer clic en un registro en la vista de lista, aparecen los detalles del registro que se muestran utilizando la página Detalles de registro en la plantilla Servicio al cliente (Napili).
- La página Lista de registros y el componente Vista de lista de inicio de registro no están disponibles en las plantillas Koa Kokua.

CONSULTE TAMBIÉN

salesforce communities implementation.pdf

Mostrar detalles de registro en su comunidad

Muestre detalles de registro utilizando la página Detalles de registro genérica o cree páginas de detalles de registro personalizadas.



Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

La plantilla Servicio al cliente (Napili) admite una página de detalles de registro que puede utilizar de forma inmediata sin configuración. Todos los objetos en su comunidad sin una página de detalles de registro asignada previamente utilizan esta página genérica, denominada Detalle de registro, para mostrar datos de registro. Por ejemplo, considere el escenario donde un usuario termina en una página de detalles del caso (con un formato de detalles de caso asignado previamente) y hace clic en un contacto en los registros relacionados. Si no ha creado una página de detalles de registro personalizada para contactos, la información de contacto aparece utilizando la página Detalles de registro genérica. Bajo el capó, la página Detalles de registro utiliza los componentes Lightning Titular de registro e Información de registro para mostrar datos de registro.

- **Titular de registro**: Muestra el nombre del registro y los aspectos destacados del registro clave junto con botones para modificar y eliminar el registro.
- Información de registros: Muestra todos los detalles del registro incluyendo registros relacionados y las noticias en tiempo real del registro. Permite a los usuarios crear nuevos registros relacionados y publicar en las noticias en tiempo real del registro.

Opcionalmente, puede crear páginas de detalles de registro personalizadas para cuentas, contactos, activos, tareas, eventos y objetos personalizados.

- 1. Cree una nueva página Detalles de datos en Community Builder y seleccione un objeto compatible.
- **2.** Agregue los componentes Titular de registro e Información de registro a la página y configure las propiedades del componente desde el Editor de propiedades a la derecha.
- 3. Haga clic en para acceder a Gestión de página en la configuración de Generador de comunidad y luego seleccione la página personalizada como la página activa para el objeto.
- 4. Publique sus cambios.



Ejemplo: La página de detalles de registro para un objeto personalizado con los componentes Titular de registro (1) e Información de registro (2).

EDICIONES

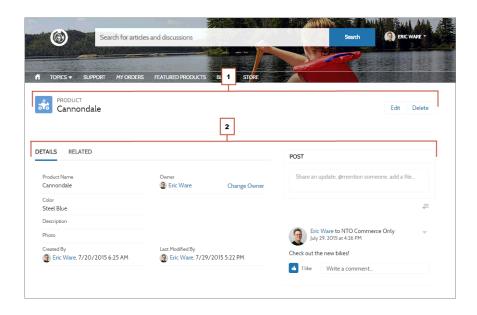
Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"



- Algunos objetos tienen páginas de detalles de registro asignadas previamente para mostrar datos de registros (como casos). Puede comprobar las asignaciones y páginas disponibles para cada objeto en Generador de comunidad bajo Gestión de página.
- Los objetos sin páginas de detalle de registro asignadas previamente utilizan la página Detalles de registro. Si modifica la configuración o el formato de página Detalles de registro, asegúrese de tener en cuenta todos los objetos que utilizan este formato de página.
- Los usuarios sin la licencia, el perfil y los permisos necesarios no pueden acceder a datos del registro.
- Los usuarios con los permisos necesarios pueden crear registros desde las listas relacionadas y modificar y eliminar el registro del titular del registro. Estas acciones no se admiten en dispositivos móviles.
- Los formatos de página para cada objeto en Salesforce determinan qué campos mostrar en el componente Información de registro. Los campos en el formato Panel de aspectos destacados determinan qué mostrar en el componente Titular de registro. Esta función incluye asistencia para tipos de registro. Puede modificar los ajustes del formato de página, el Panel de aspectos destacados y el tipo de registro en Configuración de Salesforce.
- Active noticias en tiempo real en registros de Salesforce para permitir a los usuarios publicar en ellos en comunidades.
- La página Detalles de registro, el componente Titular de registro y el componente Información de registro no están disponibles en las plantillas Koa y Kokua.

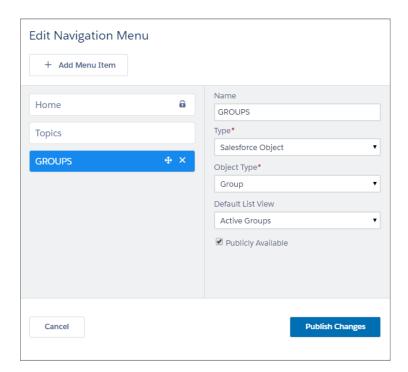
CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

Agregar grupos a su comunidad

¿Desea comunidades más colaboradoras? Permita a los miembros de la comunidad y a los usuarios invitados examinar y unirse a grupos en su comunidad Servicio al cliente (Napili). Utilice de forma inmediata los diseños para grupos o cree su propia versión personalizada de la página de detalle del grupo utilizando componentes separados.

- Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).
- 1. Para activar grupos en su comunidad, agregue grupos al menú de navegación de la comunidad. Esta acción muestra automáticamente un elemento de menú que enlaza con una lista de grupos de su comunidad. Si hace que el elemento de menú esté disponible públicamente, incluso los usuarios invitados que no hayan iniciado sesión en su comunidad pueden examinar la lista de grupos públicos activos.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

 "Crear y gestionar comunidades"

- 2. Publique su comunidad.
- **3.** Si aún no lo ha hecho, personalice el formato del publicador de grupos para incluir la acción Agregar miembro. Esta acción permite a los propietarios y gestores de grupos agregar miembros al grupo, y no se muestra en la lista de acciones del grupo de forma predeterminada.

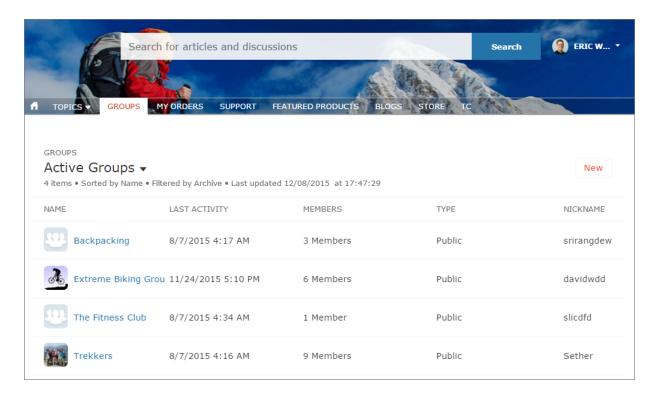
Cuando los usuarios hacen clic en el nombre de un grupo activo en la comunidad, se les redirige a la página de detalle del grupo. Si se trata de un grupo privado, se les solicita iniciar sesión. Solo los miembros de grupos que hayan iniciado sesión pueden ver contenidos de grupos privados.

Algunas cosas a tener en cuenta:

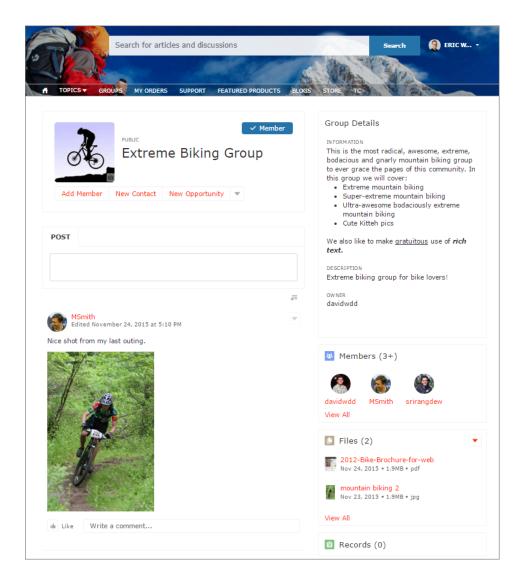
• Cuando activa grupos en su comunidad, la página Detalle de grupo predeterminada se utiliza para mostrar los datos del grupo. Esta página utiliza el componente Grupo de forma interna para dar formato y aplicar diseños. El componente Grupo es un componente compuesto e integral que incluye la pancarta, los detalles, las listas relacionadas y las noticias en tiempo real del grupo. Recomendamos

- utilizar este componente compuesto, especialmente si desea que sus páginas de comunidad tengan capacidad de respuesta en navegadores de dispositivos móviles y de escritorio.
- Si prefiere utilizar un formato diferente o desea un control más granular sobre la colocación de contenidos del grupo, cree una página de comunidad personalizada y utilice los componentes Pancarta de grupo, Detalles de grupo, Lista relacionada de grupo y Noticias en tiempo real. Dependiendo de cómo utilice los componentes individuales, las páginas personalizadas pueden no tener capacidad de respuesta en todos los dispositivos.
- Los anuncios de grupos no se admiten en las comunidades.

Lista Grupos en la plantilla Servicio al cliente (Napili)



Página de detalles de Grupo en plantilla Servicio al cliente (Napili)



Renovar su comunidad con formatos de tema personalizados

Cree formatos de tema personalizados para actualizar al instante el aspecto de toda su comunidad de Servicio al cliente (Napili). Personalice el encabezado y pie de página para coincidir con el estilo de su compañía y cree una barra de búsqueda y un menú de perfil de usuario personalizados. A continuación, cambie fácilmente entre sus formatos de tema, búsqueda y menú de perfil de usuario personalizados o empaquételos para compartir con otras organizaciones. Ya sea un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), o simplemente desee renovar su propia comunidad, los formatos de tema personalizados convierten la renovación en tarea fácil



Nota: Esta función está disponible para comunidades utilizando las versiones Winter '16 y posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

EDICIONES

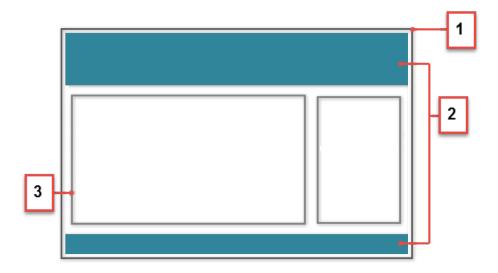
Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Qué es un formato de tema?

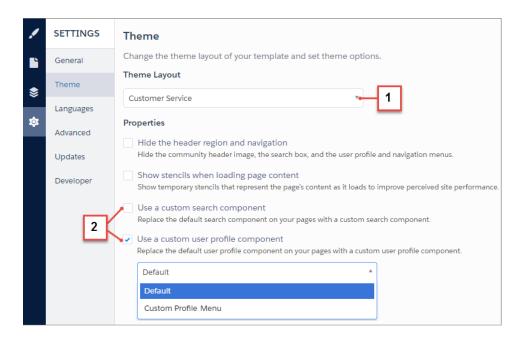
Un formato de tema es el formato de nivel superior para las páginas de plantilla (1) en su comunidad. Incluye el encabezado y el pie de página habituales (2) y a veces incluye navegación, búsqueda y el menú de perfil de usuario. El formato de tema se aplica a todas las páginas en su comunidad, excepto las páginas de inicio de sesión.

Por lo contrario, el formato de contenido (3) define la zonas de contenido de sus páginas, como un formato de dos columnas.



¿Cómo funcionan los formatos de tema?

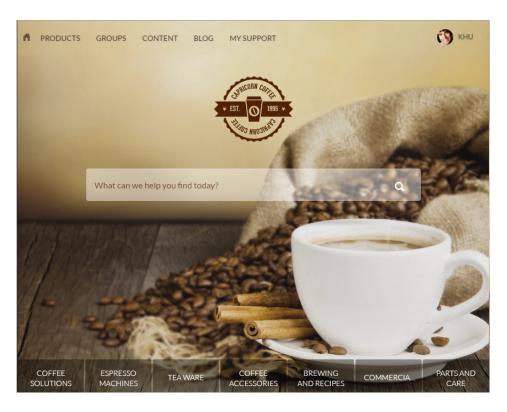
Los desarrolladores pueden crear un componente de formato de tema personalizado en la Consola de desarrollador que implementa la interfaz forceCommunity:themeLayout. Cuando el componente está listo, simplemente selecciona el nuevo formato de tema (1) en **Configuración** > **Tema** en Generador de comunidad. ¡Y al instante, todas las páginas en su comunidad se transforman!



Y si su desarrollador crea un componente de búsqueda personalizado (utilizando la forceCommunity:searchInterface) o un componente de perfil de usuario personalizado (utilizando la forceCommunity:profileMenuInterface), puede cambiarlos también. Seleccione Utilizar un componente de búsqueda personalizado o Utilizar un componente de perfil de usuario personalizado (2) y seleccione el componente personalizado que desee.



Ejemplo:



Exportación de plantillas y páginas en Generador de comunidad

Personalice y exporte páginas o plantillas de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas para iniciar rápidamente nuevas comunidades o empaquetar y distribuirlas para el uso de otros. Ahorre tiempo creando una sola vez, luego reutilizando. Ya sea para su propia organización o si es un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), puede reducir el tiempo necesario para crear comunidades y recortar costos de desarrollo. Y los costes reducidos hacen feliz a *todos*.





Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).



Ejemplo: Supongamos que es especialista en crear comunidades de gestión de relaciones de socios (PRM) para las industrias de fabricación y tecnología. Con el empaquetado y distribución de plantillas, puede crear y exportar una plantilla de comunidad

centrada en PRM fácil de distribuir a otros clientes. Una vez instalada en la organización de un cliente, puede personalizar más la plantilla para ajustarla a sus necesidades exclusivas. Creando el grueso de la comunidad en su organización y luego distribuirlo entre las organizaciones de sus clientes, puede iniciar sus comunidades en un instante.



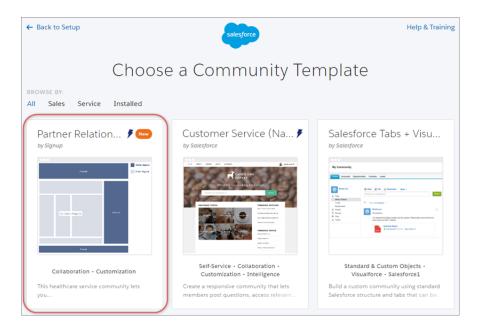
Ejemplo: Supongamos que es un distribuidor de software independientes que crea varios componentes y una página personalizada Lightning para crear una función de comercio electrónico para su uso en Generador de comunidad. Ahora puede empaquetar la página y sus componentes rápidamente en un solo paquete y distribuirlo a sus clientes.

¿Cómo funciona el trabajo de exportación de plantillas?

En su aspecto más sencillo, una plantilla de comunidad Lightning está compuesta de un formato de tema y CSS, junto con páginas, formatos de contenido y componentes Lightning.

Utilice la plantilla Servicio al cliente (Napili) para crear su plantilla personalizada con componentes y páginas estándar, o cree páginas, formatos y componentes personalizados suyos propios. Después de finalizar la personalización de la plantilla, puede exportarla desde la sección Desarrollador en el área Configuración.

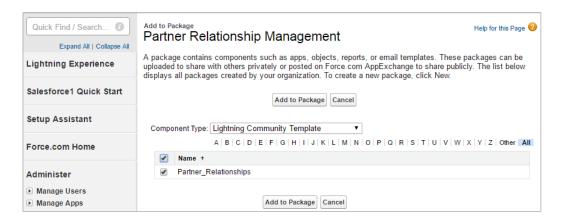
Después de exportar una plantilla, aparece en el asistente de Creación de comunidades en su organización, donde puede utilizarla como base para la creación de nuevas comunidades.



Del mismo modo, puede exportar una página única, que incluye los componentes y el formato de contenidos de la página. Después de exportar una página, ésta aparece en el cuadro de diálogo Nueva página en todas las comunidades en su organización.

¿Qué hay del empaquetado y la distribución?

Además de utilizar páginas y plantillas exportadas en su propia organización, también puede empaquetarlas para su distribución a las organizaciones de sus clientes. Después de crear y cargar un paquete, puede compartir el vínculo de forma en privado con sus clientes o socios.



Cuando se instala una plantilla en otra organización, aparece en el asistente de Creación de comunidades de la organización. Las páginas instaladas aparecen en el cuadro de diálogo Nueva página.

EN ESTA SECCIÓN:

Exportar sus plantillas personalizadas

Personalice y exporte la plantilla de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas como base para nuevas comunidades o empaquete y distribuya la plantilla para el uso de otros.

Exportar sus páginas personalizadas

Exporte páginas que personalizó en la plantilla Servicio al cliente (Napili) para utilizar como base para nuevas páginas o empaquete y distribúyalas para el uso de otros.

Exportar sus plantillas personalizadas

Personalice y exporte la plantilla de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas como base para nuevas comunidades o empaquete y distribuya la plantilla para el uso de otros.

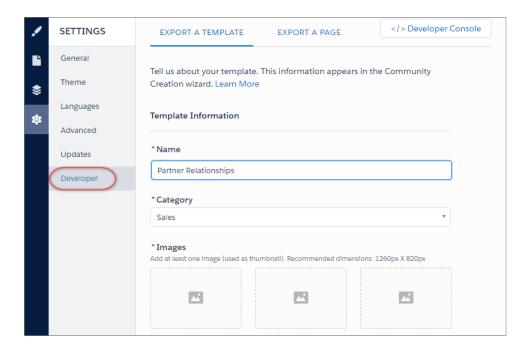


Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Para exportar una plantilla que personalizó:

- Vaya a Configuración > Desarrollador.
 La información que agrega aquí aparece en el asistente de Creación de comunidades y ayuda los usuarios a comprender la finalidad y las ventajas de su plantilla.
- 2. Agregue un nombre para la plantilla y seleccione una categoría.

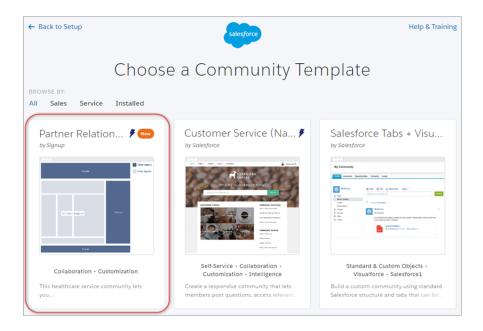




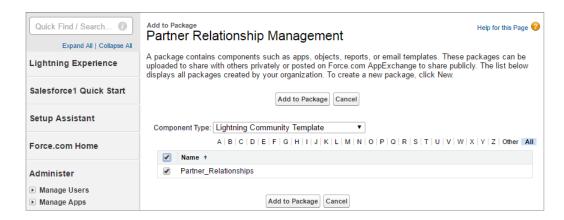
- **3.** Agregue al menos una imagen, que se utiliza como la imagen en miniatura. Las dimensiones de imagen recomendadas son 1260 x 820px.
 - Cualquier imagen adicional que agregue aparece en la descripción detallada de la plantilla.
- 4. Ingrese un resumen que describe el objetivo de la plantilla.
- 5. Ingrese al menos una función clave de su plantilla.

 Los títulos de la función aparecen bajo la miniatura en el asistente de Creación de comunidades y las descripciones de función aparecen en la descripción detallada de la plantilla.

Después de exportar una plantilla, aparece en el asistente de Creación de comunidades en su organización, donde puede utilizarla como base para la creación de nuevas comunidades. Del mismo modo, si empaqueta la plantilla y la instala en otra organización, la plantilla aparece en el asistente de Creación de comunidades de esa organización.



Para empaquetar una plantilla, desde Configuración, ingrese *Paquete* en el cuadro Búsqueda rápida luego haga clic en **Paquetes**. Cuando crea el paquete, seleccione *Plantilla de comunidad Lightning* como el tipo de componente. Luego carque el paquete y comparta el vínculo en privado con sus clientes o socios.



Para gestionar plantillas importadas y exportadas, desde Configuración, ingrese *Plantillas de comunidad Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y luego haga cli en **Plantillas de comunidad Lightning**.

Exportar sus páginas personalizadas

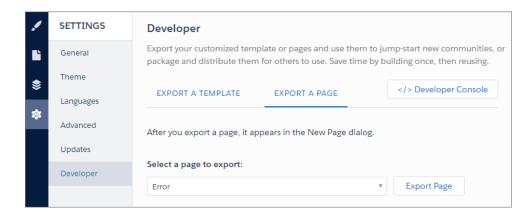
Exporte páginas que personalizó en la plantilla Servicio al cliente (Napili) para utilizar como base para nuevas páginas o empaquete y distribúyalas para el uso de otros.



Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

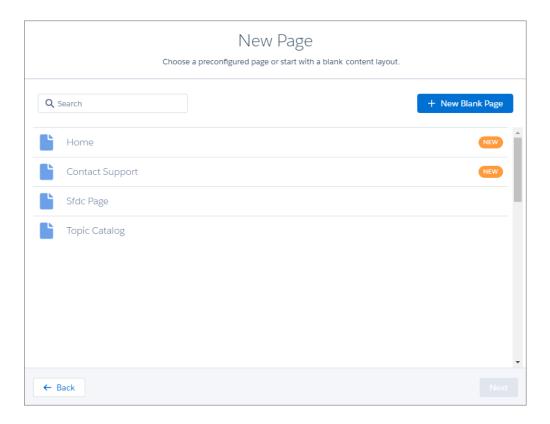
1. Vaya a Configuración > Desarrollador y haga clic en Exportar una página.



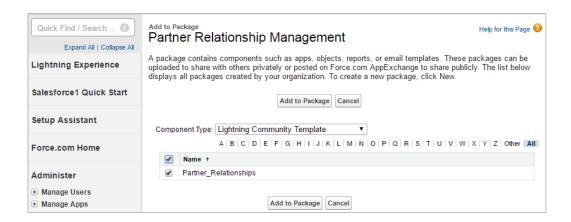


- 2. Seleccione la página que desea exportar.
- 3. Haga clic en Exportar.

Después de exportar una página, ésta aparece en el cuadro de diálogo Nueva página en todas las comunidades en su organización. Del mismo modo, si empaqueta la página y la instala en otra organización, aparece en el cuadro de diálogo Nueva página de esa organización. Las páginas recién instaladas se resaltan como Nueva durante 30 días.



Para empaquetar una página, desde Configuración, ingrese *Paquete* en el cuadro Búsqueda rápida luego haga clic en **Paquetes**. Cuando crea el paquete, seleccione *Página Lightning* como el tipo de componente. Luego cargue el paquete y comparta el vínculo en privado con sus clientes o socios.



Para gestionar plantillas importadas y exportadas, desde Configuración, ingrese *Plantillas de comunidad Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y luego haga cli en **Plantillas de comunidad Lightning**.

Fuentes de datos externas en su comunidad

Acceda a sus datos y contenido externos almacenados fuera de la organización de Salesforce desde su comunidad basada en plantillas de Servicio al cliente (Napili).

Permita a los usuarios de su comunidad acceder a:

- Datos almacenados en otra organización de Salesforce, SAP® NetWeaver Gateway o IBM WebSphere® a los que su organización tiene acceso mediante Salesforce Connect.
- Contenido almacenado en Google Drive o SharePoint al que su organización tiene acceso mediante Files Connect.

Nota:

- Las fuentes de datos externas con un gran volumen de datos no se admiten.
- Si la fuente de datos externa tiene Tipo de identidad establecido en Por usuario, los usuarios de la comunidad basada en plantillas de servicio de atención al cliente (Napili) no pueden establecer su propia configuración de autenticación para sistemas externos.
 No obstante, puede establecer y gestionar la configuración de autenticación de cada usuario para sistemas externos desde Lightning Experience o Salesforce Classic.



Ejemplo: Supongamos que tiene una comunidad de socios para ventas y almacena la información de pedidos de productos en un sistema ERP administrativo. Puede presentar esta información a sus socios de ventas, lo que les permite ver y actualizar pedidos en el contexto de todos los datos relacionados con independencia de su ubicación de almacenamiento.

Otra posibilidad extraordinaria es almacenar sus plantillas de contratos y otros acuerdos en un entorno distinto de Salesforce. Sus socios de ventas pueden acceder a las últimas versiones de ese contenido cuando lo necesiten.

CONSULTE TAMBIÉN

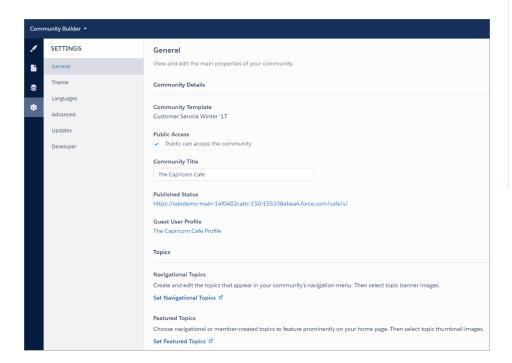
Salesforce Connect

Tipo de identidad para fuentes de datos externas

Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

Utilice el área Configuración para realizar un seguimiento de la plantilla que está utilizando, ver el estado de su comunidad y personalizar su plantilla. Si está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), acceda fácilmente a su configuración de navegación y de temas destacados.

Para acceder al área Configuración en el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración general

"Crear y gestionar comunidades"

• En el área General, la configuración incluye:

Título de comunidad

Le permite establecer el título para su comunidad. El título aparece brevemente en la barra de título del navegador antes de que se cargue la página de inicio de su comunidad.

Plantilla de comunidad

Muestra el nombre y la versión de la plantilla que su comunidad está utilizando.

Estado publicado

Indica si su comunidad está publicada. Si está publicada, haga clic en el vínculo para abrir la comunidad en vivo en una ficha de navegador separada.

Perfil de usuario invitado

Muestra el perfil del usuario invitado asociado. Al hacer clic en el vínculo se abre la página Perfil de Configuración de Salesforce, donde puede modificar la configuración de perfiles, como los permisos que tiene el usuario invitado. Para obtener más información sobre la configuración del perfil de usuario invitado, consulte "Configurar el perfil de usuario invitado para usuarios no autenticados" en la *Guía para el uso de plantillas para generar comunidades*.

Establecer temas destacados y de navegación (solo plantilla Servicio al cliente (Napili))

Defina temas destacados y temas a utilizar para la navegación en Gestión de comunidad.

• En el área Tema, puede seleccionar:

Ocultar la zona del encabezado y la navegación

(solo versiones de Servicio al cliente (Napili) Winter '16 y Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) Spring '16)

Oculta el encabezado de la comunidad predeterminado (que incluye la imagen de encabezado, el cuadro de búsqueda, el menú de la comunidad y el menú de navegación de perfiles de usuario) en todas las páginas de su comunidad. Seleccione esta opción si desea sustituir el encabezado por su propia versión personalizada. No disponible para plantillas importadas o exportadas.

Mostrar el indicador de carga al cargar contenido de página.

(solo la versión Servicio al cliente (Napili) Spring '16)

Muestra una versión fantasma de la página de su comunidad hasta que la página se carga completamente, lo que mejora la experiencia de carga. Si el encabezado de la página está altamente personalizado y la versión fantasma varía mucho de la versión real que se está cargando en el navegador, puede desactivar esta opción. No disponible para plantillas importadas o exportadas.

- En el área Idiomas, puede acceder a Site.com donde puede establecer las propiedades multilingüe para su comunidad. Cuando se establece, esta propiedades se emplean por el componente Selector de idioma, que permite a los usuarios invitados seleccionar su idioma de preferencia en una página de su comunidad. Consulte "Selector de idioma" en la Guía para el uso de plantillas para generar comunidades.
- En el área Avanzado, puede agregar marcas al encabezado de la página.
- En el área Actualizaciones, puede actualizar la plantilla de su comunidad a la versión más reciente.
- En el área Desarrollador, puede exportar páginas y plantillas personalizadas.

Actualizar la plantilla de su comunidad

Presentamos funciones y mejoras increíbles con cada versión, ¡así que no se quede atrás! Saque el máximo provecho de las últimas funciones de plantilla y Generador de comunidad.

Importante: En Summer '16 (mayo de 2016), detuvimos la asistencia para versiones de plantilla de Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) desde antes de Winter '16 (octubre de 2015). Para seguir recibiendo asistencia de Salesforce para su plantilla, actualícela a la última versión. Si no actualiza su plantilla, no afectará a su comunidad. Sin embargo, si surgen problemas con plantillas anticuadas, el servicio de asistencia al cliente de Salesforce no podrá ayudarle.

Si su comunidad utiliza la versión Summer '16 de las plantillas, siéntese y relájese. Actualizamos automáticamente su versión de plantilla a la última versión, por lo que puede empezar a agregar las últimas funciones a su comunidad enseguida.

El impacto de la actualización de una plantilla depende de la versión que su comunidad está utilizando.

Tipo y versión de plantilla	Qué esperar al actualizar a Winter '17
Spring '16 y versiones posteriores de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili)	Todas las actualizaciones se aplican automáticamente. Sus personalizaciones y marcas se mantienen junto con sus datos.
Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) de Winter '16	Sus personalizaciones se mantienen para todas las páginas, excepto páginas de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

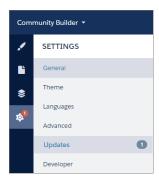
Para actualizar su plantilla

 "Crear y gestionar comunidades"

Tipo y versión de plantilla	Qué esperar al actualizar a Winter '17
	 Las páginas de inicio de sesión mantienen la marca pero pierden las personalizaciones de componente o el código personalizado.
Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) antes de Winter '16 Plantilla Aloha antes de Spring '16	La mayoría de personalizaciones de componente y propiedades se sobrescriben. Sin embargo:
	 Para Koa y Kokua, la configuración general, como Nombre de grupo de categorías, Categoría del nivel principal y Nombre de compañía, se tienen en cuenta.
	 Para Servicio al cliente (Napili), se realizan definiciones de temas.
	Cualquier propiedad de marca definida utilizando el editor de marca en Community Builder se mantiene. Sin embargo, a veces se restablecen los colores de su comunidad al valor predeterminado. Después de actualizar la plantilla, compruebe las propiedades de marca y actualice aquellas que se han restablecido.
Fichas de Salesforce + Visualforce	Actualizaciones de plantilla para comunidades utilizando Fichas de Salesforce + Visualforce no gestionadas desde Community Builder.

Para obtener información acerca de la compatibilidad de componente con versiones de plantilla anteriores, consulte "¿Qué componentes puedo utilizar con cada plantilla?" en la guía *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Cuando una actualización de plantilla está disponible, aparece un icono de notificación rojo sobre el icono Configuración en Community Builder. No es necesario aplicar una actualización cuando está disponible, puede esperar al momento que desee.



Para actualizar su plantilla (para Winter '16 o versiones anteriores de plantillas):

- 1. Desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en **Ir a**Community Builder. También puede acceder a Community Builder desde la página Todas las comunidades en Configuración haciendo clic en **Builder** junto al nombre de su comunidad.
- 2. Haga clic en Configuración > Actualizaciones.
- 3. Haga clic en **Actualizar** y confirme la actualización cuando se le solicite.
- **4.** Revise todas las páginas de comunidades y asegúrese de que su marca y estilos están como espera.

5. Publique su comunidad para aplicar las actualizaciones de plantilla.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad Descripción general de Generador de comunidad

Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad

El cambio de la plantilla de su comunidad afecta a la navegación, la marca y las personalizaciones de la comunidad.

- Nota: A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.
- Cuando cambia su plantilla, los datos de objeto de Salesforce se trasladan, pero todas las marcas y personalizaciones de componentes no lo hacen. Prepárese para repetir las personalizaciones según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- El cambio de plantilla de comunidad actualiza la navegación en Gestión de comunidad. Para ver todas las opciones disponibles en Gestión de comunidad, independientemente de la selección de plantillas, seleccione **Administración** > **Preferencias** > **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.
- La URL de su comunidad cambia cuando pasa de una plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a cualquier otro tipo de plantilla. De forma específica, se anexa /s a la dirección URL de la comunidad. Asegúrese de actualizar cualquier vínculo a su comunidad con la URL actualizada.
- En comunidades activas
 - Cuando cambia a las plantillas Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), su cambio de plantilla se guarda en una versión borrador.
 Utilice la versión borrador para personalizar aún más su comunidad en Generador de comunidad. Su comunidad se actualiza únicamente después de publicar sus cambios.
 - Cuando cambia a la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce desde cualquier otra plantilla, sus cambios se reflejan
 inmediatamente en su comunidad activa. En este escenario, recomendamos que desactive su comunidad antes de cambiar su
 plantilla. Una vez haya realizado todos los cambios, reactive la comunidad.
 - Si su plantilla está enumerada como Ninguna, significa que no está empleando una plantilla predefinida o está utilizando una versión modificada de una de nuestras plantillas.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha* para Salesforce Identity.

Realizar una vista previa de su comunidad con Generador de comunidad

Realice una vista previa del aspecto de su comunidad en una ventana del navegador de escritorio y en dispositivos móviles.

La opción de vista previa de Generador de comunidad le permite comprobar la apariencia de su comunidad cuando esté activa.

 Para realizar una vista previa de la comunidad en una ventana del navegador, haga clic en Vista previa en la barra de herramientas.



• En el modo de vista previa, puede ver la comunidad en su propia ficha de navegador como la vería un cliente haciendo clic en el botón de elemento emergente.



Utilice las opciones en el menú para realizar una vista previa del aspecto de su comunidad en dispositivos diferentes.

- Para smartphones, haga clic en Móvil.
- Para tablets, haga clic en **Tablet**.
- Para pantallas de computadora, haga clic en Escritorio.



CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Generador de comunidad

Publicar sus personalizaciones con Generador de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"

Publicar sus personalizaciones con Generador de comunidad

Publique su comunidad en Generador de comunidad para poner sus actualizaciones de personalización de marca y componente a disposición de todos los usuarios en su comunidad.

- (Importante: La publicación de una comunidad Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) por primera vez activa la dirección URL de la comunidad y activa el acceso de inicio de sesión para miembros de la comunidad. La comunidad no tiene que ser activa.
- En Configuración, ingrese Todas las comunidades en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Todas las comunidades y haga clic en el vínculo Gestionar junto a una comunidad.
- 2. Desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en Ir a Community Builder. También puede acceder a Community Builder desde la página Todas las comunidades en Configuración haciendo clic en Builder junto al nombre de su comunidad.
- **3.** También puede realizar una vista previa de su comunidad para asegurarse de que sus actualizaciones aparecen como se espera.
- **4.** Cuando esté satisfecho con sus cambios, haga clic en **Publicar** en la barra de herramientas para publicar sus cambios.

Una notificación por email le notifica cuando sus cambios entran en vigor.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Generador de comunidad Realizar una vista previa de su comunidad con Generador de comunidad

Gestión de comunidad

Gestión de comunidad es un lugar único para la administración, gestión y moderación de su comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajando conjuntamente

Las comunidades pueden prosperar cuando los gestores, moderadores y administradores de comunidad comprenden sus funciones exclusivas y trabajan conjuntamente de forma más eficiente.

Medir el éxito de la comunidad con tableros

Utilice tableros de Gestión de comunidad para ver los análisis de su comunidad, como mediciones y tendencias en la actividad. Los tableros le dan vistas a medio y largo plazo sobre la adopción y la implicación, lo que le proporciona una visión de alto nivel del estado de su comunidad. Los tableros también le ayudan a monitorear el desempeño de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de desempeño (KPI).

Perspectivas para la implicación de la comunidad

Las Perspectivas son reportes que ayudan los gestores de su comunidad a monitorear la actividad y realizar acciones sobre esa actividad. Las Perspectivas facilitan la tarea gestionar las tareas de moderación del día a día, fomentar el compromiso de la comunidad e impulsar la adopción de miembros. Puede configurar perspectivas para supervisar nuevos miembros, preguntas sin responder, grupos recién creados, temas de tendencia e incluso contribuciones recientes de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

"Crear y gestionar comunidades"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Herramientas y estrategias de moderación de la comunidad

La moderación de comunidades le permite autorizar miembros de su comunidad a supervisar contenidos y garantizar que son adecuados y relevantes. Configure reglas para automatizar la moderación y realizaremos el trabajo pesado por usted.

Organizar comunidades de autoservicio con temas

Los temas de navegación y destacados son una manera excelente de organizar contenidos en cualquier comunidad. Utilice temas para estructurar el contenido de su comunidad o destacar debates importantes. Puede crear temas o utilizar los temas que aparecen de forma espontánea desde publicaciones de miembros de la comunidad. Puede utilizar temas en las comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Personalizar recomendaciones en Comunidades

Cree recomendaciones para dirigir el compromiso para su comunidad, animando los usuarios a ver videos, realizar cursos de capacitación y mucho más. Modifique estas recomendaciones en Gestión de la comunidad, donde puede dirigirse a audiencias específicas y utilizar canales para especificar las ubicaciones de las recomendaciones.

Descripción general de la reputación

Su reputación en la comunidad se corresponde directamente con lo activo que sea. Cuanto más publique, comente y comparta, mayor será su nivel de reputación.

Gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajando conjuntamente

Las comunidades pueden prosperar cuando los gestores, moderadores y administradores de comunidad comprenden sus funciones exclusivas y trabajan conjuntamente de forma más eficiente.

Un gestor y un moderador de comunidad trabajan colaboran entre sí. Son socios y se apoyan el uno al otro en fomentar la implicación y la armonía en la comunidad. A veces, realizan algunas de las mismas tareas, pero cada uno tiene contribuciones exclusivas. Aunque el gestor de la comunidad normalmente es el responsable de monitorear la adopción y la implicación, el moderador habitualmente es responsable de garantizar un entorno saneado y que los miembros se sientan motivados para ser activos y útiles con otros miembros.

Los gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajan conjuntamente para proteger, implicar y medir el éxito de la comunidad.



Disponible en: Salesforce Classic

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



Evitar que spammers, bots y trolls ataquen la comunidad

Proteger la comunidad ante infracciones de marca y problemas legales.

Garantizar que los miembros de la comunidad utilizan un lenguaje apropiado y respetan las condiciones de uso.



Dar la bienvenida a nuevos miembros, incorporar colaboradores y conectar a los miembros con los recursos.

Ayudar a garantizar que las preguntas de los miembros se responden con rapidez.

Reconocer a los miembros útiles y agradecerlo.



Revisar los analíticos de la salud de la comunidad.

Medir el retorno de la inversión (ROI) y los indicadores clave de desempeño (KPI), como el dinero ahorrado y los casos desviados.

Identificar y realizar un seguimiento de las tendencias de la comunidad.

Identificar, fomentar, preparar y retener los MVP.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestión de su comunidad

Gestión de comunidad es un lugar único para la configuración y el monitoreo de su comunidad. Los administradores pueden gestionar información de configuración básica incluyendo la pertenencia y las marcas. Los gestores de comunidades pueden ver tableros sobre grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real y uso de licencias, así como para gestionar el sistema de reputación de la comunidad. Los moderadores pueden ver qué elementos se han marcado para su revisión.

¿Qué es un gestor de comunidad?

Cada comunidad necesita que alguien adopte un papel activo para asegurarse de que la comunidad prospera. Los gestores de comunidad emplean parte de su tiempo cada día en fomentar la participación de los miembros, mantener el flujo de las pláticas y reconocer las contribuciones de los miembros.

¿Qué es un moderador de comunidad

Los moderadores ayudan a garantizar el éxito de su comunidad monitoreando la actividad de usuario y los elementos marcados.

Acceder a Gestión de comunidad

Los administradores y gestores de Comunidad utilizan Gestión de comunidad para supervisar la actividad de la comunidad y establecer otras funciones de gestión importantes.

Gestión de su comunidad

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para acceder a reglas y criterios de moderación:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder:

- "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Gestión de comunidad es un lugar único para la configuración y el monitoreo de su comunidad. Los administradores pueden gestionar información de configuración básica incluyendo la pertenencia y las marcas. Los gestores de comunidades pueden ver tableros sobre grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real y uso de licencias, así como para gestionar el sistema de reputación de la comunidad. Los moderadores pueden ver qué elementos se han marcado para su revisión.

Puede personalizar la comunidad en cualquier momento, pero si planea realizar cambios importantes, se recomienda desactivar la comunidad en primer lugar.

Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a Administración > Preferencias y active Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad.

Inicio

- Visualice el tablero de la página de inicio de su comunidad. Si su página de inicio sigue mostrando un mensaje para instalar Gestión de comunidades de Salesforce, su administrador no ha asignado aún un tablero.
- Realice una vista previa de la comunidad o acceda a la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad, Force.com, o Site.com Studio desde el menú Gestión de comunidad en el encabezado global.

Participación

Monitoree la actividad reciente y realice acciones de forma inmediata sin dejar Gestión de comunidad.

Las Perspectivas se configuran por el administrador. Si la sección Implicación no aparece, el administrador no ha asignado Perspectivas para su comunidad.

Tableros

Ver tableros y monitorear información acerca de grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real, moderación, temas y uso de licencias para esta comunidad.

El administrador es el encargado de establecer los tableros. Si la sección Tableros no aparece, el administrador no ha asignado ningún tablero para su comunidad.

Moderación

Vea reportes para publicaciones, comentarios, mensajes y archivos marcados. También puede ver un reporte de todas las publicaciones que están pendientes de revisión y configurar reglas de moderación para su comunidad.

El administrador es el encargado de configurar la moderación.

Temas

Cree un menú de navegación y presente temas populares en su comunidad.

Temas de navegación y temas destacados se configuran por el administrador o en el caso de plantillas de autoservicio, se activan de forma predeterminada. Si la sección Temas no aparece, su comunidad no están utilizando temas.

Recomendaciones

Las recomendaciones pueden ayudar a impulsar el compromiso en una comunidad. Se pueden configurar para animar los usuarios a ver videos, realizar cursos de capacitación y mucho más.

El administrador es el encargado de establecer las recomendaciones. Si la sección Recomendaciones no aparece, el administrador no ha configurado ninguna.

Reputación

Configure puntos y niveles de reputación para premiar a miembros por su actividad en las noticias en tiempo real de la comunidad.

El administrador es el encargado de configurar la reputación. Si la sección Reputación no aparece, el administrador no lo ha activado.

Administración

En la página Administración, puede actualizar la configuración básica de la comunidad, incluyendo:

Miembros: Agregue o elimine miembros según perfiles o conjuntos de permisos.

- **Fichas**: Seleccione las fichas que desea mostrar a los miembros de la comunidad. La fichas se utilizan también para determinar la navegación de la comunidad en Salesforce1. No se utilizan los ajustes de fichas si se ha creado su comunidad con una de las plantillas de autoservicio.
- Marca: Seleccione un tema de marca a utilizar sin demoras. Esta marca solo se utiliza si su comunidad utiliza la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.
- Inicio de sesión y registro: Seleccione la página de inicio predeterminada de su comunidad y configure la inscripción automática.
- **Emails**: Puede personalizar la información del remitente de email, la marca de email de Chatter y las plantillas en los emails de su comunidad.
- **Páginas**: Configure asignaciones de página para su comunidad y acceda a las configuraciones de Force.com y Site.com para su comunidad.
- **Preferencias**: Actualice los ajustes importantes como marcación de contenido, visualización de apodos, acceso público a Chatter y límites de archivos.
- **Configuración**: Actualice el nombre, la descripción y la URL de su comunidad. También puede gestionar el estado de su comunidad y actualizar su plantilla de comunidad

Las búsquedas en Gestión de comunidad devuelven inicialmente los últimos elementos que ha visualizado desde la comunidad. Si un objeto que está buscando no está en la lista Documentos vistos recientemente, intente escribir todo o parte del nombre del objeto y vuelva a buscar.

(1) Importante: Si usted es un administrador y se elimina a sí mismo por error de una comunidad, no puede acceder a los ajustes de Administración en Gestión de comunidad. Para agregarse de nuevo a la comunidad o realizar otras actualizaciones de pertenencia, utilice la API.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un gestor de comunidad? ¿Qué es un moderador de comunidad

¿Qué es un gestor de comunidad?

Cada comunidad necesita que alguien adopte un papel activo para asegurarse de que la comunidad prospera. Los gestores de comunidad emplean parte de su tiempo cada día en fomentar la participación de los miembros, mantener el flujo de las pláticas y reconocer las contribuciones de los miembros.

Los gestores de comunidad deben ser empleados de su organización; los miembros de comunidades externas no pueden ser gestores de comunidad.

Un gestor de comunidad es un miembro de la comunidad que asume la responsabilidad adicional de monitorear la participación de la comunidad. Los gestores de comunidad necesitan acceder a reportes y tableros que muestran las tendencias de las actividades y los miembros. También necesitan saber si los miembros no inician sesión con la frecuencia que deberían. Al monitorear a los miembros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

y la actividad de la comunidad, los gestores de comunidad pueden determinar cómo conseguir que los miembros de la comunidad se comprometan y garantizar su participación.

Una herramienta extremadamente útil para un gestor de comunidad es la capacidad de reconocer la participación de los miembros individuales, ya que los gestores de comunidad saben que el reconocimiento y un poco de competencia amistosa suelen producir más miembros activos. Los gestores de comunidad pueden establecer un sistema de puntos y niveles de reputación que recompensen a los miembros con puntos cuando realicen determinadas acciones. Cuando los miembros consiguen todos los puntos de un nivel, pasan al nivel superior.

EN ESTA SECCIÓN:

Asignar un gestor de comunidad

Para asignar un usuario como gestor de comunidad, lo único que tiene que hacer es otorgarle el permiso "Gestionar comunidades".

Asignar un gestor de comunidad

Para asignar un usuario como gestor de comunidad, lo único que tiene que hacer es otorgarle el permiso "Gestionar comunidades".

Los gestores de comunidad deben ser empleados de su organización; los miembros de comunidades externas no pueden ser gestores de comunidad. Para asignar un usuario como gestor de comunidad, asígnele el permiso "Gestionar comunidades". Con este permiso, pueden acceder a la página Gestión de comunidad.

- 1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
- 2. Crear un conjunto de permisos que incluye los permisos "Gestionar comunidades".
- En Configuración, ingrese Usuarios en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Usuarios.
- **4.** Busque el usuario que desea que sea el gestor de una comunidad y agregue el conjunto de permisos a su lista relacionada Asignaciones de conjuntos de permisos.

El usuario puede ahora gestionar la comunidad a través de Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

"Asignación de conjuntos de permisos"

¿Qué es un moderador de comunidad

Los moderadores ayudan a garantizar el éxito de su comunidad monitoreando la actividad de usuario y los elementos marcados.

En una comunidad con éxito, los miembros están comprometidos de forma activa y en continua comunicación entre sí. Un moderador de comunidad facilita el uso compartido de conocimientos en una comunidad para ayudar los miembros a sacar un mayor provecho de su participación. El moderador también ayuda a garantizar que todas las comunicaciones así como el contenido en la comunidad sean apropiados.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad. Esta persona debería estar acostumbrada a hacer de interfaz con clientes y poder pasar tiempo regularmente monitoreando la comunidad.

Un moderador puede:

- Revisar y realizar acciones sobre la lista de publicaciones y comentarios marcados en la comunidad
- Revisar y realizar acciones sobre la lista de archivos marcados en la comunidad
- Eliminar las marcas directamente en la comunidad
- Eliminar publicaciones, comentarios, mensajes y archivos inapropiados

Un moderador puede también ayudar a dirigir el éxito de una comunidad de varias formas.

- Compartiendo información relevante y útil en publicaciones de la comunidad
- Animando los miembros a publicar y comentar las publicaciones de los demás
- Estableciendo un ejemplo por su actividad en la comunidad
- Manteniendo pláticas centradas, sin spam y no controvertidas
- Redirigiendo pláticas de email en comunidades cuando puede beneficiar a otros miembros de la comunidad

• Estableciendo la comunidad como una fuente fiable de información y un foro para debates transparentes

Puede elegir designar más de un moderador para una comunidad, especialmente su la comunidad tiene un gran número de miembros.



Nota: Aunque compartan algunas funciones similares, un moderador de comunidad es diferente de un moderador de Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

¿Qué usuarios pueden moderar?

Existen múltiples tipos de usuarios que pueden moderar una comunidad cuando se activa el marcado.

Asignar un moderador de comunidad

Haga que una o más personas sean moderadores de su comunidad para que puedan vigilar su contenido.

¿Qué usuarios pueden moderar?

Existen múltiples tipos de usuarios que pueden moderar una comunidad cuando se activa el marcado.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad. Los moderadores pueden seguir marcando elementos incluso si el marcado está desactivado para miembros de la comunidad, aunque los propietarios de grupos y los gestores de grupos solo pueden marcar cuando el marcado está activado.

Quién puede moderar elementos en una comunidad depende de permisos o si el usuario es un propietario o gestor del grupo. Esta tabla muestra quién puede moderar y qué acciones pueden realizar en la interfaz de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Acción	Usuario con Moderar noticias en tiempo real de comunidades"	Usuario con Moderar archivos de comunidades"	Propietario o gestor de grupo (en elementos de grupos que poseen o gestionan)*
Eliminar marcas en una publicación o un comentario	✓		<u>~</u>
Eliminar una publicación o un comentario	▽		▽
Eliminar marcas en un archivo		~	~
Eliminar un archivo		▽	▽

^{*}Para permitir que los propietarios y gestores de grupos moderen, la opción Permitir a los miembros que marquen el contenido debe estar activada.

Asignar un moderador de comunidad

Haga que una o más personas sean moderadores de su comunidad para que puedan vigilar su contenido.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad.

Puede asignar moderadores asignando un conjunto de permisos que incluye uno o más de los siguientes permisos de moderación.

Permiso	Permite a los usuarios
Moderar noticias en tiempo real de comunidades	Revise comentarios y publicaciones marcados y actúe, como retirando marcas o eliminando la publicación o el comentario. Las opciones del moderador para el contenido de noticias en tiempo real están disponibles en las noticias en tiempo real de la comunidad, así como en Gestión de comunidad.
Moderar archivos de comunidades	Revisar archivos marcados a los que tienen acceso y actuar, como la retirada de marcas o la eliminación del archivo. Las opciones de moderador para archivos están disponibles en la página de detalles de un archivo y en Gestión de comunidad.
Moderar mensajes de Chatter en comunidades	Revisar mensajes marcados y realizar acciones, como retirar una marca o eliminar un mensaje. Este permiso permite a los usuarios acceder únicamente a mensajes marcados en comunidades de las que son miembros.
Puede aprobar comentario y publicación de noticias en tiempo real	Apruebe, elimine o modifique publicaciones y comentarios que están pendientes de revisión.
Moderar usuarios de comunidades	Inmovilizar usuarios externos que son miembros de la comunidad. Los moderadores pueden inmovilizar miembros en sus páginas de perfil de usuario o desde un reporte de Perspectivas.
Gestionar comunidades	Moderar contenidos de la comunidad en Gestión de comunidad.
Acceder a Gestión de comunidad	Acceder a páginas disponibles en Gestión de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

"Asignación de conjuntos de permisos"

También puede añadir esos permisos a un perfil. Estos permisos son válidos para todas las comunidades de las que el usuario es miembro pero no se aplican en su organización interna.

- 1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
- 2. Crear un conjunto de permisos que incluye los permisos apropiados.
- 3. En Configuración, ingrese Usuarios en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Usuarios.

4. Busque el usuario que desea que sea el moderador de una comunidad y agregue el conjunto de permisos a su lista relacionada Asignaciones de conjuntos de permisos.

Después de otorgar permisos de moderador a un usuario, tenga estas cosas en cuenta:

- El usuario puede ahora moderar cualquier elemento al que tenga acceso en todas las comunidades de las que es miembro.
- El usuario puede marcar elementos incluso si Permitir a miembros marcar contenido está desactivado en una comunidad.
- Los moderadores pueden recibir una notificación de email cuando una publicación, un comentario o un archivo se marca seleccionando la notificación de email Marca un elemento como inapropiado.

El acceso a las funciones de moderador es ligeramente diferente dependiendo de los permisos de usuario:

- **En las noticias en tiempo real de la comunidad**: Los usuarios internos y externos con el permiso "Moderar noticias en tiempo real de comunidades" pueden ver indicadores de marcas directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad para publicaciones y comentarios y decidir si eliminan las marcas o eliminan el contenido.
- **En Gestión de comunidad**: Solo los usuarios internos con el permiso "Gestionar comunidades" o "Crear y configurar comunidades" pueden acceder al área **Moderación** en Gestión de comunidad.

Acceder a Gestión de comunidad

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para acceder a reglas y criterios de moderación:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder:

- "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los administradores y gestores de Comunidad utilizan Gestión de comunidad para supervisar la actividad de la comunidad y establecer otras funciones de gestión importantes.

- 1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
 - Desde la comunidad:
 - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en 💨 en el encabezado global.

- En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en Gestión de comunidad.
- En Configuración, ingrese *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad. Para acceder a esta página, necesitará el permiso "Crear y configurar comunidades".
- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- 2. Seleccione la parte de la comunidad que desee gestionar:
 - Realice una vista previa de la comunidad o acceda a la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad, Force.com, o Site.com Studio desde el menú Gestión de comunidad en el encabezado global.
 - En Implicación, puede ver reportes de Perspectivas y realizar acciones en la actividad de su comunidad.
 - En Tableros, puede ver reportes y tableros de la comunidad.
 - En Moderación, puede configurar reglas de moderación y supervisar elementos de noticias en tiempo real marcados.
 - En **Temas**, puede gestionar temas destacados y de navegación.
 - En Recomendaciones, puede configurar recomendaciones personalizadas para aparecer en su comunidad.
 - En **Reputación**, puede configurar puntos y niveles de reputación.
 - En Administración, puede personalizar las propiedades de su comunidad, como nombre, descripción, URL, estado y plantilla.
 También puede personalizar los ajustes de su comunidad, como miembros, fichas, marcas, inicio de sesión y registro así como emails
 - Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a **Administración** > **Preferencias** y active **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

Medir el éxito de la comunidad con tableros

Utilice tableros de Gestión de comunidad para ver los análisis de su comunidad, como mediciones y tendencias en la actividad. Los tableros le dan vistas a medio y largo plazo sobre la adopción y la implicación, lo que le proporciona una visión de alto nivel del estado de su comunidad. Los tableros también le ayudan a monitorear el desempeño de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de desempeño (KPI).

EN ESTA SECCIÓN:

Activar y asignar tableros para gestores de comunidad

Los gestores de comunidad pueden utilizar tableros para medir el éxito de sus comunidades. Incluso puede asignar un tablero a la página **Inicio** de Gestión de comunidad. Puede asignar

tableros personalizados o utilizar aquellos proporcionados en un paquete de AppExchange. Cada comunidad puede tener sus propios tableros.

Crear un tablero para mostrar en Gestión de comunidad

Aunque puede mostrar cualquier tablero en Gestión de comunidad, recomendamos crearlos basándose en los tipos de reportes personalizados disponibles para comunidades.

Visualizar tableros en Gestión de comunidad

Utilice los tableros en Gestión de comunidad para supervisar el estado de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y tableros?

Perspectivas le permite realizar acciones inmediatas en la actividad reciente de su comunidad y los tableros le permiten ver tendencias.

Activar y asignar tableros para gestores de comunidad

Los gestores de comunidad pueden utilizar tableros para medir el éxito de sus comunidades. Incluso puede asignar un tablero a la página **Inicio** de Gestión de comunidad. Puede asignar tableros personalizados o utilizar aquellos proporcionados en un paquete de AppExchange. Cada comunidad puede tener sus propios tableros.

Puede elegir asignar cualquier tablero al que tenga acceso; pero deberá asegurarse de que sus gestores de comunidad tengan acceso también.

Todos los tableros en Gestión de comunidad se muestran como tableros Lightning, sin que sea relevante los tipos de tableros que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un tablero de Salesforce Classic se muestra como un tablero Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los tableros se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.



Si el paquete Gestión de comunidades de Salesforce está instalado en su organización, cada una de las páginas de tablero tiene una asignación predeterminada a un tablero desde el paquete. Puede sobrescribir estos valores según sea necesario.

Utilice los siguientes pasos para asignar o actualizar sus tableros en Gestión de comunidad:

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- **2.** Haga clic en **Configuración** > **de tableros**.
- **3.** Para cada una de las páginas, seleccione el tablero que quiera mostrar a los gestores de comunidad. Para cambiar el nombre de la página del tablero, haga clic dentro de la etiqueta del tablero.

El tablero que asigna a **Inicio** aparece en su página **Inicio** de Gestión de comunidad.

4. Haga clic en Guardar.

Los tableros son visibles para los gestores de la comunidad cuando amplían la sección **Tableros** o visitan la página de inicio en Gestión de comunidad

Compruebe las asignaciones de tableros haciendo clic en **Tableros** y luego haciendo clic en cada nombre de página. Si ha asignado un tablero a la página **Inicio**, consulte eso también.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un tablero para mostrar en Gestión de comunidad Visualizar tableros en Gestión de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tableros en Gestión de comunidad:

 "Crear y configurar comunidades" O "Gestionar comunidades"

Υ

"Gestionar tableros en carpetas públicas"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Crear un tablero para mostrar en Gestión de comunidad

Aunque puede mostrar cualquier tablero en Gestión de comunidad, recomendamos crearlos basándose en los tipos de reportes personalizados disponibles para comunidades.



Sugerencia: Recuerde que puede obtener tableros preconfigurados en el paquete de tableros de comunidades de Salesforce disponible para descargar en AppExchange.

Todos los tableros en Gestión de comunidad se muestran como tableros Lightning, sin que sea relevante los tipos de tableros que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un tablero de Salesforce Classic se muestra como un tablero Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los tableros se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.

Utilice el siguiente proceso para crear tableros para mostrar en Gestión de comunidad:

1. Cree tipos de reportes personalizados basados en el objeto Redes.

Solo los reportes que están basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en Gestión de comunidad.



Nota: Puede crear reportes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.

- Seleccione Redes como objeto principal.
- Seleccione un objeto secundario:
 - Mensajes de Chatter
 - Revisiones de noticias en tiempo real
 - Grupos
 - Auditorías de redes
 - Mediciones diarias de actividad de red
 - Revisiones de noticias en tiempo real de red
 - Miembros de red
 - Mediciones diarias de miembros de red
 - Moderaciones de red
 - Mediciones diarias del uso público de la red
 - Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red
 - Medición de recomendación
 - Asignaciones de temas
 - Temas
 - Entidades de noticias en tiempo real sin publicar
- 2. Utilice el tipo de reporte personalizado para crear un reporte.

Asegúrese de no filtrar el reporte por Id. de red para garantizar que el reporte muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al reporte hará que el reporte solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de reportes personalizados:

 "Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

"Crear y personalizar reportes"

Para crear y compartir tableros:

 "Gestionar tableros en carpetas públicas"

- **3.** Cree un tablero con componentes. Seleccione un reporte como su tipo de fuente.
 - Agreque un componente para cada reporte que quiera incluir en su tablero.
 - Busque su reporte en la pestaña Fuentes de datos y agréguelo al componente.

Para que un tablero de Salesforce Classic se represente de manera óptima en la vista Lightning utilizada en Gestión de comunidad, asegúrese de que su tablero cumple los siguientes requisitos:

- Incluye únicamente hasta 20 reportes organizados en tres columnas
- No incluye los gráficos no admitidos, como el de embudo, dispersión, tabla, mediciones múltiples, sectores y medidor
 Para consultar una lista de las funciones de tableros que no se admiten en la vista Lightning, consulte Reportes y tableros:
 Limitaciones de Lightning Experience.
- Nota: Las mediciones se admiten en la vista Lightning, pero se muestran como mosaicos grandes. Recomendamos que no incluya mediciones en sus tableros.
- **4.** Comparta la carpeta en la que guarda su tablero con los gestores de su comunidad.
- **5.** En Gestión de comunidad, haga clic en **Tableros** > **Configuración** para asignar su tablero.

Cuando el gestor de una comunidad accede a Gestión de comunidad, el tablero aparece bajo **Tableros**. Si ha asignado un tablero a la página **Inicio**, el tablero aparece allí.

Los tableros en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cada 24 horas. Para ver los últimos datos, haga clic en **Actualizar**. Si accede al tablero después de ser actualizado recientemente, el tablero muestra los datos almacenados en la memoria caché de forma global desde la última actualización. Si el tablero no se ha actualizado durante 24 horas, se actualizará automáticamente cuando acceda a él en Gestión de comunidad. Todos los usuarios externos basados en funciones en su comunidad pueden actualizar la configuración de tableros con "Ejecutar como usuario especificado" y "Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión" hasta 1.000 veces al día por organización. Las actualizaciones programadas y automáticas no se tienen en cuenta en el límite. No existe ningún límite de actualización para usuarios internos.

Recuerde que puede personalizar sus tableros en cualquier momento. Para modificar su tablero, vaya a la página **Configuración de > tableros** en Gestión de comunidad. Haga clic en el campo **Etiqueta** para modificar el nombre de la página y seleccione la flecha hacia abajo a la derecha del campo **Tablero** para asignar a un tablero diferente. Haga clic en **Modificar tablero** para abrir un tablero en su organización interna de Salesforce. Si está utilizando un tablero que se creó en Lightning Experience, el vínculo de modificación no funciona.

CONSULTE TAMBIÉN

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Visualizar tableros en Gestión de comunidad

Utilice los tableros en Gestión de comunidad para supervisar el estado de su comunidad.

Todos los tableros en Gestión de comunidad se muestran como tableros Lightning, sin que sea relevante los tipos de tableros que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un tablero de Salesforce Classic se muestra como un tablero Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los tableros se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Tableros.
 - Nota: Su administrador asigna los tableros. Si la sección **Tableros** no es visible, no han asignado a su comunidad.

Las páginas con tableros asignados aparecen en la sección **Tableros** o en la página **Inicio**.

Haga clic en la página del tablero que dese ver.
 Aparece el tablero. Para una actualización inmediata de los datos del tablero, haga clic en Actualizar.

Los tableros en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cada 24 horas. Para ver los últimos datos, haga clic en **Actualizar**. Si accede al tablero después de ser actualizado recientemente, el tablero muestra los datos almacenados en la memoria caché de forma global desde la última actualización. Si el tablero no se ha actualizado durante 24 horas, se actualizará automáticamente cuando acceda a él en Gestión de comunidad. Todos los usuarios externos basados en funciones en su comunidad pueden actualizar la configuración de tableros con "Ejecutar como usuario especificado" y "Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión" hasta 1.000 veces al día por organización. Las actualizaciones programadas y automáticas no se tienen en cuenta en el límite. No existe ningún límite de actualización para usuarios internos.

4. Para ver un reporte relacionado, haga clic en **Ver reporte** en el tablero.

Recuerde que los tableros están configurados para mostrar datos específicos de la comunidad.

Asegúrese de no filtrar el reporte por Id. de red para garantizar que el reporte muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al reporte hará que el reporte solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

Recuerde que puede personalizar su tablero en cualquier momento. Para modificar su tablero, vaya a la página **Configuración de** > **tableros** en Gestión de comunidad. Haga clic en el campo **Etiqueta** para modificar el nombre de la página y seleccione la flecha hacia abajo a la derecha del campo **Tablero** para asignar a un tablero diferente. Haga clic en **Modificar tablero** para abrir un tablero en su organización interna de Salesforce. Si está utilizando un tablero que se creó en Lightning Experience, el vínculo de modificación no funciona

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y tableros?

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y tableros?

Perspectivas le permite realizar acciones inmediatas en la actividad reciente de su comunidad y los tableros le permiten ver tendencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver tableros en Gestión de comunidad:

"Gestionar comunidades"

C

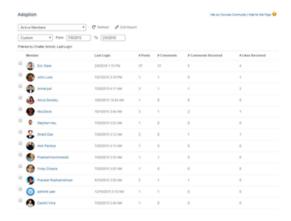
"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Utilice **Implicación** para ver, monitorear y actuar en la actividad de su comunidad. Perspectivas le proporciona un aspecto detallado en un área específica de su comunidad.

Utilice **Tableros** para ver las mediciones de su comunidad, como tendencias en la actividad. Los tableros le proporcionan vistas a medio y a largo plazo de la adopción e implicación en su comunidad. Le ayudan a monitorear el desempeño de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de desempeño (KPI).





Por ejemplo, puede visitar la página **Implicación** > **Adopción** para ver un reporte acerca de nuevos miembros en su comunidad que han recibido más Me gusta en sus publicaciones y comentarios. Este reporte Perspectivas le ayuda a identificar e implicarse con sus nuevos miembros activos que están recibiendo comentarios positivos de otros miembros de la comunidad.

Por ejemplo, puede visitar la página **Actividad** > **de tableros** para realizar un seguimiento de todas las publicaciones y los comentarios incluyendo las tendencias de contribución en general en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad Visualizar tableros en Gestión de comunidad

Perspectivas para la implicación de la comunidad

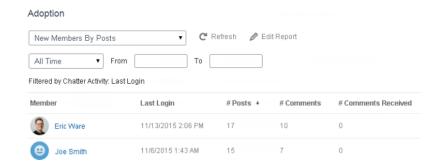
Las Perspectivas son reportes que ayudan los gestores de su comunidad a monitorear la actividad y realizar acciones sobre esa actividad. Las Perspectivas facilitan la tarea gestionar las tareas de moderación del día a día, fomentar el compromiso de la comunidad e impulsar la adopción de miembros. Puede configurar perspectivas para supervisar nuevos miembros, preguntas sin responder, grupos recién creados, temas de tendencia e incluso contribuciones recientes de Chatter.

EDICIONES

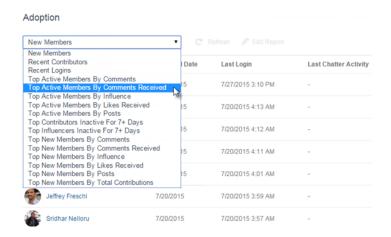
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition **(3)**

Ejemplo: Con la configuración de un reporte de Perspectivas para realizar un seguimiento de nuevos miembros, los gestores de la comunidad pueden navegar rápidamente al perfil de un nuevo miembro para enviarle un mensaje de bienvenida.



También pueden acceder a otros reportes acerca de miembros directamente desde la página Perspectivas utilizando el menú desplegable.



② Sugerencia: Deje que hagamos el trabajo de configuración por usted. Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los reportes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Los reportes de perspectivas incluidos en el paquete son 100% personalizables. Puede cambiar los nombres predeterminados de página de Perspectivas, asignaciones de carpetas de reportes e incluso los filtros y las columnas de reporte Perspectivas en cualquier momento. Por lo que no tenga miedo de personalizar o cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos.

EN ESTA SECCIÓN:

Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad

Los gestores de la comunidad pueden utilizar reportes de Perspectivas para monitorear la actividad reciente y realizar acciones sobre esa actividad. Para empezar a trabajar rápidamente, utilice Perspectivas preconfiguradas desde un paquete de AppExchange. También puede crear y asignar por sí mismo. Cada comunidad puede tener sus propias Perspectivas.

Crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad

Puede crear sus propias Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad. Le recomendamos crear sus reportes de Perspectivas basándose en tipos de reporte personalizado disponibles para comunidades.

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

Haga más con reportes de Perspectivas de comunidad con acciones personalizadas. Digamos que un spammer ataca su comunidad. Puede crear y utilizar una acción personalizada para retirar todas las publicaciones y comentarios del spammer con solo un clic. Las acciones de Perspectivas personalizadas funcionan como objetos estándar y objetos personalizados.

Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad

Utilice Perspectivas en Gestión de comunidad para monitorear la actividad reciente de la comunidad y realizar acciones de forma inmediata. Las Perspectivas le ayudan a gestionar las tareas de modificación del día a día y mantenerse al tanto de la adopción e implicación en su comunidad.

Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad

Los gestores de la comunidad pueden utilizar reportes de Perspectivas para monitorear la actividad reciente y realizar acciones sobre esa actividad. Para empezar a trabajar rápidamente, utilice Perspectivas preconfiguradas desde un paquete de AppExchange. También puede crear y asignar por sí mismo. Cada comunidad puede tener sus propias Perspectivas.

Las páginas de Perspectivas se asignan a carpetas de reportes en su organización interna. Todos los reportes incluidos en esa carpeta aparecen en el menú desplegable en la página Perspectivas. La adición o eliminación de un reporte de Perspectivas desde la carpeta de reporte en su organización interna actualiza la página Perspectivas en Gestión de comunidad. En la página Perspectivas, los vínculos se crean automáticamente para campos de reportes como Creado por o Nombre de grupo. Para publicaciones, comentarios y mensajes, puede ver incluso los contenidos directamente en la página.

Sugerencia: Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los reportes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Cuando instala el paquete, las carpetas de reportes se instalan automáticamente en su organización interna. Si no tiene Perspectivas asignadas anteriormente, el paquete se las asigna automáticamente. Puede cambiar la asignación predeterminada en cualquier momento.

Utilice los siguientes pasos para asignar o actualizar sus Perspectivas en Gestión de comunidad:

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- **2.** Haga clic en **Implicación** > **Configuración**.
- **3.** Proporcione un nombre a cada página de Perspectivas y luego seleccione la carpeta de reporte que desea asignar a la página.

Puede tener hasta 10 páginas de Perspectivas asignadas en Gestión de comunidad.

Asegúrese de compartir la carpeta de reporte asignada con los gestores de su comunidad o no podrán ver los reportes de Perspectivas.

4. Haga clic en **Guardar**.

Las páginas de Perspectivas son visibles para gestores de comunidad cuando amplían la sección **Implicación** de Gestión de comunidad.

Vaya a comprobar sus cambios. Haga clic en **Implicación** y luego haga clic en el nombre de cada página de Perspectivas. Utilice el menú desplegable para comprobar los reportes asignados a cada página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar Perspectivas en Gestión de comunidad:

 "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

"Gestionar reportes en carpetas públicas"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder So instaló el paquete de Gestión de comunidades de Salesforce, los reportes de Perspectivas relacionados con la moderación también se asignan a páginas de la sección **Moderación** de Gestión de comunidad. A diferencia de los nombres de página de la sección Implicación, no se puede cambiar o anular la asignación de los nombres de página en la sección Moderación.

Crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad

Puede crear sus propias Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad. Le recomendamos crear sus reportes de Perspectivas basándose en tipos de reporte personalizado disponibles para comunidades.



Sugerencia: Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los reportes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Utilice el siguiente proceso para crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad:

- 1. Cree tipos de reportes personalizados basados en el objeto Redes. Solo los reportes que están basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en Gestión de comunidad.
 - Nota: Puede crear reportes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.
 - Seleccione Redes como objeto principal.
 - Seleccione un objeto secundario:
 - Mensajes de Chatter
 - Revisiones de noticias en tiempo real
 - Grupos
 - Auditorías de redes
 - Mediciones diarias de actividad de red
 - Revisiones de noticias en tiempo real de red
 - Miembros de red
 - Mediciones diarias de miembros de red
 - Moderaciones de red
 - Mediciones diarias del uso público de la red
 - Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red
 - Medición de recomendación
 - Asignaciones de temas
 - Temas
 - Entidades de noticias en tiempo real sin publicar
- 2. Utilice el tipo de reporte personalizado para crear un reporte de Perspectivas.

Los reportes de Perspectivas son como cualquier otro reporte, excepto que deben cumplir además los siquientes requisitos:

- El reporte solo puede ser un reporte basado en tablas.
- El reporte no puede incluir paginación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de reportes personalizados:

"Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

"Crear y personalizar reportes"

Para crear y compartir carpetas de reportes:

"Gestionar reportes en carpetas públicas"

- Recomendamos que su reporte solo devuelva 2.000 filas o menos ya que solo se muestran las primeras 2.000 filas en Gestión de comunidad.
- Para ver acciones de comentarios "Aprobar" y "Eliminar", debe agregar la columna FeedCommentID a su reporte de perspectivas.

Asegúrese de no filtrar el reporte por Id. de red para garantizar que el reporte muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La incorporación de un filtro de Id. de red al reporte hará que el reporte solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

- 3. Guarde el reporte en una nueva carpeta de reportes que utilizará para la asignación en Gestión de comunidad.
 - Le recomendamos crear una carpeta de reporte separada para cada una de sus páginas de Perspectivas. Por ejemplo, cree una carpeta de reportes denominada *Miembros de perspectivas* y otro denominada *Moderación de perspectivas*.
 - Las páginas de Perspectivas se asignan a carpetas de reportes en su organización interna. Todos los reportes incluidos en esa carpeta aparecen en el menú desplegable en la página Perspectivas. La adición o eliminación de un reporte de Perspectivas desde la carpeta de reporte en su organización interna actualiza la página Perspectivas en Gestión de comunidad.
- **4.** Comparta su carpeta de reportes Perspectivas con los gestores de su comunidad.
- **5.** En Gestión de comunidad, haga clic en **Implicación** > **Configuración** para asignar sus páginas de Perspectivas a su carpeta de reportes.

Cuando un gestor de comunidad accede a Gestión de comunidad, los reportes de Perspectivas aparecen en el menú desplegable de la página **Implicación** asignada.



Nota: Algunas perspectivas no están disponibles en organizaciones de Developer Edition o de sandbox.

CONSULTE TAMBIÉN

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

Haga más con reportes de Perspectivas de comunidad con acciones personalizadas. Digamos que un spammer ataca su comunidad. Puede crear y utilizar una acción personalizada para retirar todas las publicaciones y comentarios del spammer con solo un clic. Las acciones de Perspectivas personalizadas funcionan como objetos estándar y objetos personalizados.

Cuando hace clic en una acción de Perspectivas en el reporte, una página de Visualforce dirige en segundo plano la acción. La página de Visualforce vincula con objetos estándar o personalizados empleando controladores estándar o controladores de lista estándar.

A continuación encontrará los pasos de alto nivel para la creación de una acción de Perspectivas personalizada:

1. Cree una página de Visualforce.

Hay algunas acciones que puede utilizar:

Utilizar un controlador estándar

Seleccione esta opción para crear una página de Visualforce que contenga las mismas funciones y lógica empleada en páginas estándar de Salesforce. Por ejemplo, si utiliza el controlador estándar de Cuentas, al hacer clic en un botón **Guardar** en una página de Visualforce da como resultado el mismo comportamiento que hacer clic en **Guardar** en una página de modificación estándar de Cuenta.

Utilizar un controlador de lista estándar

Seleccione esta opción para crear una página de Visualforce que puede mostrar o realizar acciones sobre un conjunto de registros. Algunos ejemplos de páginas de Salesforce existentes que trabajan con un conjunto de registros son: páginas de listas, listas relacionadas y páginas de acciones masivas.

Utilizar una extensión de controlador que utiliza Apex

Seleccione esta opción si desea exponer nuevas funciones, personalizar la navegación a través de una aplicación, utilizar llamadas o servicios web, o si necesita un control más preciso del acceso a la información para su página.

Todas las opciones funcionan con objetos estándar y objetos personalizados.

Para obtener información detallada sobre estas opciones, consulte la Guía del desarrollador de Visualforce.

2. Agregue su acción personalizada al reporte Perspectivas.

Las secciones se muestran en base a los datos revueltos en el reporte. Asegúrese de que tiene un reporte que está devolviendo los datos que necesita su acción en esos momentos.

- a. En Gestión de comunidad, navegue hasta el reporte de Perspectivas al que desea aplicar su nueva acción personalizada.
- **b.** En el reporte, haga clic en 🔯 y luego agregue su acción personalizada desde la lista de selección.
- 3. Asegúrese de que sus usuarios tienen los permisos correctos para completar su acción personalizada.

Dependiendo de cómo configure su acción personalizada, después de ejecutar la acción, el usuario permanece en la página Perspectivas o se le redirige a una página de su organización interna. A diferencia de nuestras acciones de Perspectivas estándar, los usuarios no reciben el mensaje de operación correcta o fallo estándar para acciones personalizadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y establecer la configuración de la versión de páginas de Visualforce:

"Personalizar aplicación"

Para modificar controladores personalizados de Visualforce:

"Apex de autor"



Ejemplo: A continuación se describe un ejemplo de una acción personalizada para eliminar toda la actividad de un miembro de comunidad. Esta acción personalizada es excelente para limpiar la comunidad tras un ataque de spam.

Cree una extensión de controlador personalizada empleando una clase de Apex y utilícela en su página de Visualforce. La clase ${\tt DeleteAllActivityControllerExtension\ siguiente\ es\ un\ ejemplo\ de\ un\ a\ extensión\ de\ controlador\ personalizada.}$

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {
    private List<Id> ids;
    private String retURL;
   private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
   private Map<String, String> resultMap;
   private String success = 'success';
   private String failure = 'failure';
   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"
        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }
    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {</pre>
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
                }
```

```
}
   }
  private void deleteFeedComments() {
       List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {</pre>
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
           }
        }
   private Integer calculateFailureCount() {
       Integer failureCount = 0;
       for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
        return failureCount;
   }
}
```

Este código crea un botón **Eliminar toda la actividad** en su reporte de Perspectivas. Este botón elimina todas las publicaciones y comentarios de cualquier miembro seleccionado. Si desea eliminar también todos los mensajes y archivos privados, puede ampliar el código.

Ø

Nota:

- Este ejemplo de código no incluye comprobaciones de permisos. Esta acción personalizada solo funciona con administradores
- Los ld. de los elementos que seleccionó en el reporte de Perspectivas se pasa a la página de Visualforce empleando el parámetro idsList.

Las siguientes marcas de Visualforce muestran cómo se puede utilizar la extensión de controlador personalizada en una página:

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

Guía del desarrollador de Visualforce: Controladores estándar

Guía del desarrollador de Visualforce: Controladores de lista estándar

Guía del desarrollador de Visualforce: Creación de una extensión de controlador

Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad

Utilice Perspectivas en Gestión de comunidad para monitorear la actividad reciente de la comunidad y realizar acciones de forma inmediata. Las Perspectivas le ayudan a gestionar las tareas de modificación del día a día y mantenerse al tanto de la adopción e implicación en su comunidad.

Cada página de Perspectivas incluye múltiples reportes de Perspectivas. Puede acceder a estos reportes utilizando el menú desplegable de la página. En la página Perspectivas, los vínculos se crean automáticamente para campos de reportes como Creado por o Nombre de grupo. Para publicaciones, comentarios y mensajes, puede ver incluso los contenidos directamente en la página.

Las Perspectivas son una potente herramienta que puede utilizar para realizar acciones de forma masiva. Por ejemplo, si un spammer ataca su comunidad, puede seleccionar todas las publicaciones ofensivas haciendo clic en **Eliminar publicación**.

- (1) Importante: Algunas acciones de Perspectivas requieren permisos especiales. Si no puede realizar una acción, hágaselo saber a su administrador.
- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Implicación o Moderación.
 - Nota: Su administrador asigna páginas de Perspectivas. Si la sección **Implicación** no está visible o la sección **Moderación** no incluye ninguna página de Perspectivas, su administrador aún no las ha asignado.

Las páginas con carpetas de reporte asignadas cuando amplía las secciones.

- 3. Haga clic en la página Perspectivas que dese ver.
 - Para acceder a otros reportes de Perspectivas, utilice el menú desplegable.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver Perspectivas en Gestión de comunidad:

 "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar reportes de Perspectivas:

"Crear y personalizar reportes"

• ¡Realice acciones! Solo se muestran las dos primeras acciones en la página. Para ver más acciones, haga clic en el 🔻 junto a las acciones mostradas. Puede seleccionar hasta 100 filas de una vez.

- Para filtrar el reporte por intervalos de fecha relativos y personalizados, utilice el filtro de fechas desplegable. Seleccione uno de los intervalos de fecha relativos: Siempre, Esta semana, Este mes, El mes pasado, Hoy, Ayer, Los últimos 7 días y Los últimos 30 días. También puede ingresar su propio intervalo de fechas personalizado.
- Para ordenar el reporte por una columna específica, haga clic en el encabezado de la columna. Una flecha en la columna indica si el reporte está ordenado de forma ascendente o descendente.
- Para modificar o personalizar el reporte, haga clic en para abrir el reporte en su organización interna. Desde allí puede personalizar el reporte para que se ajuste a las necesidades de su comunidad, como agregando o retirando columnas y actualizando los filtros de reporte.
 - Asegúrese de no filtrar el reporte por Id. de red para garantizar que el reporte muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al reporte hará que el reporte solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.
- Para modificar las acciones asignadas a una página, haga clic en para abrir la página Modificar acciones de Perspectivas.
 Las acciones que aparecen en el reporte Perspectivas se muestran basándose en los datos devueltos en el reporte. Por ejemplo, si el reporte devuelve datos acerca de un usuario, aparecen las acciones Inmovilizar miembro y Anular inmovilización de miembro. Si el reporte deja de devolver datos, no se eliminan las acciones. No obstante, cuando se dirige a actualizar las acciones, le hacemos saber que algunas ya no son apropiadas.

Cada reporte de Perspectivas puede tener sus propias acciones. Puede modificar estas acciones en cualquier momento, pero recuerde que un reporte Perspectivas debe tener al menos una acción. Las acciones que se muestran en la lista de selección en la página Modificar acciones de Perspectivas están todas disponibles y son acciones apropiadas para su reporte, incluyendo las acciones personalizadas.

Los reportes de Perspectivas en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cuando accede a ellos. También puede forzar una actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad ¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y tableros?

Herramientas y estrategias de moderación de la comunidad

La moderación de comunidades le permite autorizar miembros de su comunidad a supervisar contenidos y garantizar que son adecuados y relevantes. Configure reglas para automatizar la moderación y realizaremos el trabajo pesado por usted.

La moderación es crucial para la prosperidad de una comunidad. Necesita moderadores activos que estén dispuestos a emplear tiempo en asegurarse de que los miembros y el contenido en su comunidad son apropiados y útiles. También necesita autorizar los miembros a pronunciarse cuando vean algo inapropiado u ofensivo.

Con la moderación de comunidades, puede:

- Designar usuarios específicos como moderadores por lo que pueden monitorear la comunidad de cerca
- Permitir a los usuarios marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes privados inapropiados o spam
- Permitir a los moderadores revisar y actuar en elementos marcados, como eliminando una publicación, un comentario o un archivo
- Permitir a los propietarios y administradores de grupos moderar en sus grupos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Cree reglas y criterios para bloquear, marcar y sustituir automáticamente palabras clave en contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios
- Crear reglas para revisar y aprobar contenidos procedentes de miembros específicos
- Realice un seguimiento de la actividad de marcado y moderación en su comunidad

Para limitar el tamaño y los tipos de archivos permitidos en su comunidad, vaya a la página **Administración** > **Preferencias**.

Para reportar sobre actividad de moderación en sus comunidades, puede utilizar el reporte preconfigurado Perspectivas de Seguimiento de auditoría que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. También puede consultar los contenidos o la actividad marcados utilizando la API o cree un tipo de reporte personalizado utilizando Redes como el objeto principal. Para obtener más información sobre el paquete Gestión de comunidades de Salesforce, consulte Crear reportes en comunidades con el paquete Tableros y perspectivas.

Si desea crear lógicas de moderación avanzada personalizadas para su comunidad, puede crear desencadenadores que marcan contenido. Los desencadenadores personalizados se ejecutan en segundo plano y no le requieren permitir a los miembros marcar contenido.

Si su organización está utilizando Seguridad de transacciones, la moderación de la comunidad ofrece algunas de las mismas funciones. Se puede utilizar Seguridad de transacciones y moderación de comunidades al mismo tiempo.

EN ESTA SECCIÓN:

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad con la página Descripción general de moderación

Las perspectivas de moderación están dispuestas en mosaicos en los que puede hacer clic en la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad. Vea el marco completo de la actividad de moderación de su comunidad de un vistazo y realice acciones sobre tareas de moderación del día a día.

Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Active el marcado para su comunidad para autorizar los miembros a marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes que estiman inapropiados.

Criterios de moderación de la comunidad

Cree criterios que definan palabras clave o grupos de miembros. Los criterios se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

Reglas de moderación de la comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Cada regla especifica el contenido generado por el miembro al que se aplica la regla, el criterio para imponer la regla y la acción de moderación para realizar. Las reglas de moderación ayudan a proteger su comunidad ante spammers, bots y contenidos ofensivos o inapropiados.

Revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad

Las reglas de moderación previa para revisar y aprobar contenidos garantizan que los contenidos inapropiados o que no cumplen no sean visibles de inmediato para todos los usuarios en su comunidad. Las publicaciones y comentarios pendientes de revisión no aparecen en las noticias en tiempo real de la comunidad; solo el autor y sus moderadores pueden ver publicaciones y comentarios pendientes en las noticias en tiempo real. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Después de establecer las reglas, los moderadores pueden aprobar contenidos en dos puntos: directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad o en Gestión de comunidad.

Moderar publicaciones y comentarios marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de publicaciones y comentarios que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en elementos en sus grupos.

Moderar archivos marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de archivos que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados o spam y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en archivos en sus grupos.

Moderar mensajes privados marcados en su comunidad

Los moderadores de la comunidad pueden revisar y actuar en una lista de mensajes de Chatter que los miembros de la comunidad han marcado como inapropiados o como spam.

Configurar desencadenadores de Apex para el marcado de elementos

Utilice desencadenadores para crear lógicas de moderación avanzada personalizadas que marcan elementos automáticamente en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un moderador de comunidad

Asignar un gestor de comunidad

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad con la página Descripción general de moderación

Las perspectivas de moderación están dispuestas en mosaicos en los que puede hacer clic en la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad. Vea el marco completo de la actividad de moderación de su comunidad de un vistazo y realice acciones sobre tareas de moderación del día a día.

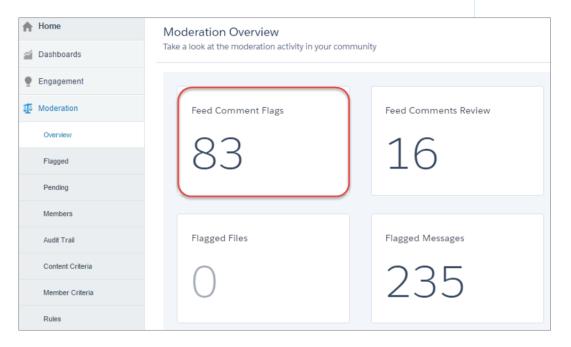


Ejemplo: Para ver todas las marcas de comentarios de noticias en tiempo real, haga clic en **Marcas de comentarios de noticias** y vaya directamente al reporte de perspectivas de marcas de comentarios de noticias en tiempo real. Puede aprobar o eliminar los comentarios marcados directamente de forma masiva desde el reporte de perspectivas.



Disponible en: Salesforce Classic

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





Sugerencia: Deje que hagamos el trabajo de configuración por usted. Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los reportes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Los reportes de perspectivas incluidos en el paquete son 100% personalizables. Puede cambiar los nombres predeterminados de página de Perspectivas, asignaciones de carpetas de reportes e incluso los filtros y las columnas de reporte Perspectivas en cualquier momento. Por lo que no tenga miedo de personalizar o cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos.

Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Active el marcado para su comunidad para autorizar los miembros a marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes que estiman inapropiados.

La moderación de comunidad debe estar activada en su organización antes de permitir a los usuarios marcar contenido en la interfaz de usuario. Haga contacto con su administrador si no ve la opción de permitir contenido marcado.

Este ajuste no es obligatorio para marcar o moderar elementos utilizando la API.

Una vez haya marcado el elemento, el moderador de su comunidad puede revisarlo y actuar. Recuerde que los moderadores pueden continuar marcando elementos aunque se desactive el marcado para miembros de la comunidad.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**, luego seleccione Permitir a miembros marcar contenido.
- 3. Haga clic en Guardar (Save).

Con esta configuración activada en su comunidad:

- Los miembros pueden marcar publicaciones, comentarios y archivos utilizando la opción
 Marcar como inapropiado.
- Los miembros pueden marcar mensajes desde la comunidad en su página Mis mensajes en Chatter. Si un miembro ha activado la notificación por email para mensajes, puede también marcar el mensaje directamente desde su email. Los miembros solo pueden marcar mensajes enviados desde comunidades de las que son miembros.
 - Nota: Los mensajes no se pueden marcar en portales de socios o cliente, su organización interna o desde Salesforce1.
- Los propietarios y administradores del grupo pueden moderar grupos que poseen o gestionan.

Si desea crear lógicas de moderación avanzada personalizadas para su comunidad, puede crear desencadenadores que marcan contenido. Los desencadenadores personalizados se ejecutan en segundo plano y no le requieren permitir a los miembros marcar contenido.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un moderador de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para permitir a los usuarios de su comunidad marcar elementos:

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Criterios de moderación de la comunidad

Cree criterios que definan palabras clave o grupos de miembros. Los criterios se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

Planifique sus casos de uso

Antes de crear sus criterios de miembro, piense en lo que desea hacer.

- ¿Desea proteger su comunidad de robots y spammers? La mayoría de spammers atacan justo después de unirse. Configure criterios de miembro basándose en la fecha de creación de un usuario.
- ¿Desea revisar las primeras publicaciones de miembros? Configure criterios de miembro que identifican usuarios sin contribuciones a la comunidad
- ¿Desea moderar la actividad de sus usuarios internos en su comunidad? Configure criterios de miembro para incluir únicamente sus usuarios internos.
- ¿Desea ser notificado cuando un socio contribuye por primera vez? Configure criterios de miembro para incluir solo sus usuarios de socio que no tienen contribuciones a la comunidad.

Antes de crear sus criterios de contenido, piense en lo que desea moderar.

- ¿Desea moderar palabras malsonantes y argot? Establezca listas de palabras clave separadas para cada grupo de palabras relacionadas.
- ¿Desea sustituir nombres de productos de la competencia con asteriscos? Cree una lista de palabras clave solo para los productos de su competencia.
- ¿Desea monitorear contenido para el cumplimiento de HIPAA? Cree una lista de palabras clave que alerte de posibles infracciones de HIPAA.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear criterios de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de contenido que definen un contenido de lenguaje ofensivo o inapropiado que no desee en su comunidad. Los criterios de contenido se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de miembros para utilizar en reglas de moderación de la comunidad. Diríjase a grupos específicos de miembros basándose en su perfil de usuario, tipo de usuario, fecha de creación de usuario o si han publicado o comentado previamente en la comunidad. Utilice criterios de miembros en sus reglas para ayudar a localizar con exactitud casos de uso específicos, como la revisión de publicaciones procedentes únicamente de usuarios cliente que se crearon en los últimos 7 días.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Crear criterios de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de contenido que definen un contenido de lenguaje ofensivo o inapropiado que no desee en su comunidad. Los criterios de contenido se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

También puede utilizar la API de metadatos o la API de herramientas para configurar listas de palabras clave.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 criterios de lista de palabras clave. Este límite es por organización, no por comunidad.
- Una lista de palabras clave puede tener hasta 2.000 palabras clave.
- Las mayúsculas y la puntuación inicial no se tienen en cuenta al comparar sus palabras clave en contenidos generados por el usuario. Por ejemplo, si su criterio incluye BadWord, coincide cuando un usuario escribe BADWORD o badword.

Configurar criterios de contenido para utilizar en sus reglas de moderación:

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- **2.** Haga clic en **Moderación** > **Criterios de contenido** y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
- **3.** Escriba un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para su criterio.
- 4. Haga clic en Guardar.
- **5.** Actualice las palabras clave en sus criterios.

Para agregar palabras clave, haga clic en Agregar.

- Las palabras clave solo pueden ser de hasta 100 caracteres y pueden incluir letras, números, espacios y caracteres especiales.
- No se admiten comodines.
- Palabras clave separadas con comas o saltos de línea.
- Al agregar palabras clave, puede copiar y pegar hasta 32.000 caracteres a la vez.
- Sugerencia: Para cubrir las diferentes variaciones de la misma palabra, puede utilizar caracteres especiales y espacios. Por ejemplo:

```
palabra-malsonante
p@labramalsonante
p a l a b r a m a l s o n a n t e
```

Para eliminar palabras clave, seleccione las palabras clave que desea eliminar y luego haga clic en **Eliminar**.

Un mensaje indica la cantidad de palabras clave que se han agregado o no se han podido agregar y el número de duplicados que se han ignorado. Si guardar toda su entrada falla, revise los requisitos de palabras clave y envíe de nuevo. No se preocupe por agregar duplicados porque se ignoran.

Para eliminar criterios, haga clic en **Eliminar** en la página **Criterios de contenido**. Si se están utilizando los criterios por una regla, no puede eliminarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar criterios:

"Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de miembros para utilizar en reglas de moderación de la comunidad. Diríjase a grupos específicos de miembros basándose en su perfil de usuario, tipo de usuario, fecha de creación de usuario o si han publicado o comentado previamente en la comunidad. Utilice criterios de miembros en sus reglas para ayudar a localizar con exactitud casos de uso específicos, como la revisión de publicaciones procedentes únicamente de usuarios cliente que se crearon en los últimos 7 días.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 100 criterios de miembro. Este límite es por organización, no por comunidad.
- Los criterios de miembros pueden incluir hasta 100 condiciones de usuario.

Puede crear criterios que incluyen solo tipos de usuario y perfiles de usuario o solo filtros. O si lo desea todo, su criterio puede incluir tipos de usuario, perfiles de usuario y filtros. Empecemos.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- **2.** Haga clic en **Moderación** > **Criterios de miembros** y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
- **3.** Escriba un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para su criterio.
- **4.** Seleccione los tipos de usuarios o los perfiles de usuario que hay que incluir en sus criterios. Puede seleccionar cualquier combinación de tipos y perfiles. Los miembros se incluyen cuando pertenecen a *cualquiera* de sus selecciones.

Si elimina un perfil en su organización interna, el perfil también se retira de sus criterios de miembros.

- **5.** Seleccione filtrar sus miembros según:
 - Ninguno: Seleccione esta opción si no desea filtrar los criterios empleando las otras opciones. Ninguno es la selección predeterminada.
 - Fecha de creación de usuario: Seleccione esta opción para incluir únicamente usuarios que se crearon dentro de un intervalo de tiempo específico. Ingrese el número de días desde la creación del usuario.
 - Nota: La fecha de creación de un usuario puede no ser la misma fecha en la que se hizo miembro de la comunidad. Por ejemplo, puede tener un usuario interno que se creó hace 120 días que se convirtió en miembro de la comunidad hace 5 días. Para los usuarios que se registran automáticamente, su fecha de creación es la fecha en la que se convirtieron en miembros de la comunidad.
 - Miembros sin contribuciones a la comunidad: Seleccione esta opción para incluir únicamente miembros que no hayan publicado o comentado en la comunidad. Las publicaciones que están pendientes de revisión no cuentan como contribuciones de la comunidad hasta que se aprueban.

Si seleccionó tipos de usuario o perfiles de usuario y también selecciona condiciones de filtro, los miembros solo están incluidos si pertenecen a uno de los tipos de usuario o perfiles seleccionados y la condición del filtro.

6. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Ejemplo: Echemos un vistazo a las siguientes condiciones:

Tipos de usuario: Socio

Perfiles de usuario: Usuario de inicio de sesión de Customer Community Plus, Usuario de Customer Community Plus y Usuario de comunidad de cliente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar criterios:

 "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Filtrar por: La fecha de creación del usuario está establecida en 7 días desde la creación del usuario.

Este criterio de miembro se aplica a:

- Usuarios de socio creados en los últimos 7 días
- Usuarios de inicio de sesión de Customer Community Plus creados en los últimos 7 días
- Usuarios de Customer Community Plus creados en los últimos 7 días
- Usuarios de Customer Community creados en los últimos 7 días

Puede utilizar este criterio de miembro en una regla para:

- Revisar y aprobar sus publicaciones
- Recibir notificaciones de sus contribuciones
- Marcar todas sus contribuciones

Para eliminar criterios, haga clic en **Eliminar** en la página **Criterios de miembros**. Si se están utilizando los criterios por una regla, no puede eliminarlos.

Reglas de moderación de la comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Cada regla especifica el contenido generado por el miembro al que se aplica la regla, el criterio para imponer la regla y la acción de moderación para realizar. Las reglas de moderación ayudan a proteger su comunidad ante spammers, bots y contenidos ofensivos o inapropiados.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Las reglas de contenido protegen a su comunidad ante el lenguaje ofensivo y los contenidos inapropiados creados por spammers o miembros malintencionados. Puede crear

reglas de contenido que bloquean, sustituyen, marcan o permite la revisión y aprobación de contenidos generados por los miembros.

Crear reglas de límites de frecuencia para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas de frecuencia para monitorear y limitar la frecuencia con la que se crea contenido generado por los miembros en su comunidad. Las reglas de frecuencia protegen su comunidad frente a spammers y robots que atacan su comunidad publicando el mismo mensaje varias veces en una fila. Puede crear reglas de frecuencia para notificar sus moderadores acerca de comportamientos sospechosos como spammers o inmovilizar un miembro en el acto.

¿Cómo y cuándo se ejecutan las reglas de moderación de comunidad?

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Las reglas de contenido protegen a su comunidad ante el lenguaje ofensivo y los contenidos inapropiados creados por spammers o miembros malintencionados. Puede crear reglas de contenido que bloquean, sustituyen, marcan o permite la revisión y aprobación de contenidos generados por los miembros.

Si su comunidad está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), las reglas de moderación se aplican a preguntas creadas y publicaciones de grupos por miembros de su comunidad. Si su comunidad utiliza Fichas de Salesforce + Visualforce, las reglas de moderación también se ejecutan en acciones del publicador.

También puede utilizar la API de metadatos o la API de herramientas para configurar reglas de contenido.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 reglas. Este límite es por organización, no por comunidad. Este límite incluye reglas de contenido y reglas de frecuencia.
- Cada regla de contenido puede tener hasta 3 criterios de palabras clave y 10 criterios de miembros.
- Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido. Si dos o más reglas realizan la misma acción, la regla más antigua se ejecuta en primer lugar, basándose en la fecha en que se creó la regla. Las reglas para sustituir contenido no se ejecutan cuando el contenido se aplica también a una regla de revisión: deseamos que los gestores de la comunidad revisen el contenido original.
- Sugerencia: Antes de crear una regla, recomendamos que cree criterios para utilizar en la regla.
- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Moderación > Reglas y, a continuación, haga clic en Nuevo y seleccione Regla de contenido.
- **3.** Rellene los siguientes campos:
 - Nombre: Escriba un nombre para su regla.
 - Nombre único: Escriba un nombre único para su regla. El nombre exclusivo utilizado por la API.
 - Descripción: Alternativamente, ingrese una descripción.
 - Activar regla: Si se selecciona, se activa la regla.
 - Se aplica a: Especifique a qué tipo de contenido generado por miembros se aplica esta regla. Las publicaciones y los comentarios solo se aplican a contenido creado en grupos y perfiles de usuario. Se admiten todos los tipos de noticias en tiempo reales, como encuestas y vínculos.
 - Acción de moderación: Especifique qué desea que suceda cuando se cumplen los criterios.
 - Bloquear: Evita que se publique el contenido.
 - Revisar permite a los usuarios con el permiso "Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real" aprobar el contenido antes de su publicación.
 - Sustituir: Publica el contenido con las palabras clave sustituidas por asteriscos. Por ejemplo, BadWord se convierte en ******.
 - Marcar: Publica el contenido y luego marca automáticamente el contenido como inapropiado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar reglas:

"Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

- Mensaje para el miembro: Especifica el mensaje que su miembro visualiza cuando se bloquea su contenido. Si no especifica un mensaje, el miembro ve el mensaje estándar: "No puede utilizar <code>%BLOCKED_KEYWORD</code>% u otras palabras inapropiadas en esta comunidad. Revise su contenido y vuelva a enviarlo." La variable <code>%BLOCKED_KEYWORD</code>% muestra hasta 5 palabras bloqueadas. También puede utilizar esta variable en su propio mensaje personalizado.
 - Sugerencia: Para comunidades internacionales, puede traducir este mensaje. En Configuración, ingrese *Traducir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Traducir**. Para proporcionar una traducción para el mensaje, seleccione el componente de configuración Regla de moderación y amplíe la comunidad a la que pertenece la regla.
- Criterios de miembros: Seleccione criterios de miembros para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a quién se debería aplicar esta regla?
- Criterios de contenido: Seleccione los criterios de contenido para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a qué palabras clave específicas se debería aplicar esta regla?
- () Importante: Tenga en cuenta los siguientes elementos:
 - Si activa una regla de contenido sin especificar criterios de miembros, la regla se aplica a todos los miembros.
 - Si activa una regla de contenido sin especificar criterios de contenido, la regla:
 - Evita que los miembros creen publicaciones y comentarios completamente
 - Envía todas las publicaciones a revisión
 - Marca todas las publicaciones y comentarios

¡Vaya! Tenga cuidado.

- Si selecciona criterios de miembros y criterios de contenido, la regla se aplica únicamente cuando ambos criterios se cumplen.
- La especificación de criterios es opcional. No obstante, recomendamos que incluya criterios en sus reglas para dirigirse a miembros y contenidos específicos.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear criterios de contenido para moderar su comunidad Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

Crear realas de límites de frecuencia para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas de frecuencia para monitorear y limitar la frecuencia con la gue se crea contenido generado por los miembros en su comunidad. Las reglas de frecuencia protegen su comunidad frente a spammers y robots que atacan su comunidad publicando el mismo mensaje varias veces en una fila. Puede crear reglas de frecuencia para notificar sus moderadores acerca de comportamientos sospechosos como spammers o inmovilizar un miembro en el acto.

Cada regla de frecuencia controla dos acciones: notificación e inmovilizar. Puede configurar su regla de frecuencia para ambas acciones o solo una. Puede aplicar la regla a: publicaciones, comentarios, archivos y mensajes privados. En comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili), esta incluye preguntas y respuestas.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 reglas. Este límite es por organización, no por comunidad. Este límite incluye reglas de contenido y reglas de frecuencia.
- Cada regla de frecuencia puede tener hasta 10 criterios de miembro.
- Sugerencia: Antes de crear una regla, recomendamos que cree criterios de miembros para utilizar en la regla.
- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Moderación > Reglas y, a continuación, haga clic en Nuevo y seleccione Regla de calificación.
- **3.** Rellene los siguientes campos:
 - Nombre: Escriba un nombre para su regla.
 - Nombre único: Escriba un nombre único para su regla. El nombre exclusivo utilizado por la API.
 - Descripción: Alternativamente, ingrese una descripción.
 - Activar regla: Si se selecciona, se activa la regla.
 - Se aplica a: Especifique a qué tipo de contenido generado por miembros se aplica esta regla. Las publicaciones y los comentarios solo se aplican a contenido creado en grupos y perfiles de usuario.
 - Criterios de miembros: Seleccione el criterio de miembros para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a quién quiero aplicar esta regla?

Los spammers son normalmente miembros nuevos. Recomendamos la creación de criterios de miembros que solo incluyan usuarios clientes que se crearon en los últimos 7 días.



- Las reglas de frecuencia no se aplican a usuarios internos. Puede utilizar criterios de miembros que incluyen usuarios internos, pero las reglas no se aplican a ellos.
- Si activa una regla de frecuencia sin especificar criterios de miembros, la regla se aplica a todos los usuarios externos.
- Periodo de tiempo de creación de contenido: Seleccione el intervalo de tiempo que desea utilizar.
- Notificar a moderadores: Ingrese un número. Se envía un mensaje de email a los moderadores cuando un miembro crea esta cantidad de contenido en su intervalo de tiempo establecido.
- Inmovilizar miembros: Ingrese un número. Se inmoviliza a los miembros cuando crean esta cantidad de contenido en su intervalo de tiempo establecido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Enterprise **Edition**. Performance **Edition**, Unlimited Edition v **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar reglas:

"Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Importante: Cuando se inmovilizan miembros, lo hacen en todas las comunidades de las que son miembros.

Los mensajes de email se envían a usuarios con el permiso "Moderar usuarios de comunidad". Asegúrese de asignar este permiso a sus moderadores. Los mensajes de email se envían incluso si un usuario desactivó emails de Chatter.

4. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Ejemplo: Utilicemos la siguiente regla de frecuencia como un ejemplo.

Aplicar a: Publicaciones y mensajes privados

Criterios de miembros: Usuarios de cliente creados en los últimos 7 días.

Periodo de tiempo de creación de contenido:3 minutos

Notificar moderadores:6
Inmovilizar miembros:10

Con esta regla de frecuencia, esto es lo que sucede cuando un miembro alcanza sus límites.

En el espacio de 3 minutos, un miembro crea	¿Se notifica al moderador?	¿Se inmoviliza el miembro?
4 publicaciones y 2 mensajes privados	✓	×
6 publicaciones	✓	×
6 comentarios	×	×
8 publicaciones y 2 mensajes privados	✓	✓
10 publicaciones	✓	✓
10 comentarios	×	×

Una regla de frecuencia con estos valores protege la comunidad frente a spammers y robots pero también le permite ayudar sus nuevos miembros. Quizás un miembro que no supone una amenaza publicó una pregunta una y otra vez esperando obtener una respuesta con mayor rapidez. Las reglas de frecuencia hacen algo más que proteger, le permiten ayudar a los miembros en caso de necesidad.

Esta es una configuración de regla solo para mensajes privados.

Aplicar a: Mensajes privados

Criterios de miembros: Usuarios de cliente creados en los últimos 3 días.

Periodo de tiempo de creación de contenido: 15 minutos

Notificar moderadores:1
Inmovilizar miembros:3

Esta regla proteger la comunidad de spammers que atacan a través de mensajes privados.

Mi regla de frecuencia no hizo nada. ¿Qué sucede?

Déle tiempo. Las reglas de límite de frecuencia parecen no ser exactas, pero lo son. Confíe en nosotros. Por ejemplo, digamos que establece una regla de frecuencia para inmovilizar miembros cuando crean contenido 10 veces en 3 minutos. Es posible que un

miembro cree 9 elementos acercándose al final del primer intervalo de 3 minutos. En este caso, no se inmoviliza el miembro hasta que publique otros 10 elementos en el intervalo de tiempo de 3 minutos.

Compruebe los criterios de miembros que esté utilizando. Por ejemplo, supongamos que tiene una regla de frecuencia que utiliza criterios de miembros para filtrar para miembros sin contribuciones de comunidad. Después de la primera publicación o primer comentario de un miembro, la regla no se vuelve a aplicar al miembro, por lo que el miembro no alcanza el limite de inmovilización que estableció.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

¿Cómo y cuándo se ejecutan las realas de moderación de comunidad?

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido.

Si dos o más reglas realizan la misma acción, la regla más antigua se ejecuta en primer lugar, basándose en la fecha en que se creó la regla. Las reglas para sustituir contenido no se ejecutan cuando el contenido se aplica también a una regla de revisión: deseamos que los gestores de la comunidad revisen el contenido original. En el servidor, Salesforce ejecuta reglas de comunidad en el orden de ejecución estándar.

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan durante la validación del sistema. Las reglas que bloquean el contenido ignoran los cambios realizados por desencadenadores antes. Por ejemplo, si un desencadenador antes cambia una publicación de noticias en tiempo real, una regla de moderación que bloquea contenido no se percata del contenido cambiado y se ejecuta sobre el contenido

Las reglas para revisar y aprobar contenido se ejecutan antes de que guarde la base de datos. Estas reglas se ejecutan antes de las reglas que sustituyen contenidos.

Las reglas que sustituyen contenido se ejecutan antes de las operaciones de quardado en base de datos.

Las reglas que marcan contenido se ejecutan después de las reglas de flujo de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex. Desencadenadores y orden de ejecución

Revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad

PERMISOS DE USUARIO

Para aprobar, modificar y eliminar publicaciones y comentarios pendientes de de noticias en tiempo real" revisión en las noticias en tiempo real de la comunidad:

"Puede aprobar publicación y comentario



Nota: Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Para aprobar, modificar y eliminar publicaciones y comentarios pendientes de revisión en Gestión de comunidad:

"Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real"

Υ

"Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Las reglas de moderación previa para revisar y aprobar contenidos garantizan que los contenidos inapropiados o que no cumplen no sean visibles de inmediato para todos los usuarios en su comunidad. Las publicaciones y comentarios pendientes de revisión no aparecen en las noticias en tiempo real de la comunidad; solo el autor y sus moderadores pueden ver publicaciones y comentarios pendientes en las noticias en tiempo real. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Después de establecer las reglas, los moderadores pueden aprobar contenidos en dos puntos: directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad o en Gestión de comunidad.

Para establecer una regla de moderación para revisar y aprobar publicaciones y comentarios, vaya a **Moderación** > **Reglas** y cree una regla de contenido que utilize la acción Revisar. A continuación se muestran algunas maneras con las que puede utilizar reglas para revisar contenidos:

Comunidad de autoservicio

¿Permite su comunidad a los miembros autoregistrarse? Puede configurar una regla para revisar y aprobar preguntas desde todos sus usuarios autoregistrados. Utilice criterios de miembros que incluyen solo su perfil de usuario invitado y filtros para miembros que se crearon en los últimos siete días.

¿Han atacado los spammers alguna vez su comunidad? Utilice criterios de miembros que incluyen solo su perfil de usuario invitado y filtros para miembros que nunca han contribuido en la comunidad.

Comunidad de socios

¿Desea asegurarse de que sus socios no están debatiendo una reciente adquisición u tras transacciones confidenciales? Puede configurar una regla para revisar publicaciones y comentarios que incluyen palabras clave como "adquisición" o "fusión".

Comunidad de empleados

¿Requiere su comunidad el cumplimiento de HIPPA? Configure sus reglas para revisar publicaciones y comentarios de todos sus empleados.



Nota: Los usuarios deben tener los permisos Gestionar comunidades o Crear y configurar comunidades para crear reglas de moderación.

Se muestra *Pendiente de revisión* en el encabezado de la publicación o comentario hasta que se aprueba. Recuerde que mientras una publicación o comentario está pendiente de aprobación, el autor aún puede modificarlos o eliminarlos, aunque no pueden comentar sobre ellos. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Para evitar que el autor modifique la publicación o comentario, puede desactivar la modificación de publicación de noticias en tiempo real para algunos usuarios.

Existen dos maneras de revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad:

Utilizar un reporte de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

Utilizar el reporte Perspectivas pendientes que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este reporte le permite ver todas las publicaciones y comentarios que están pendientes de revisión en su comunidad. El reporte Perspectivas muestra el contenido de publicaciones y comentarios, de modo que puede evaluar rápidamente si una publicación es spam o inocua.

Luego puede aprobar o eliminar el elemento directamente desde el reporte. También puede realizar acciones masivas y aprobar elementos múltiples al mismo tiempo.

Para obtener este reporte, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear reportes en comunidades con el paquete Tableros y perspectivas.

Apruebe publicaciones y comentarios directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad.
 En las noticias en tiempo real de la comunidad, los usuarios con el permiso "Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real" ven una acción adicional en el menú desplegable de la publicación o comentario. Si el elemento es inapropiado, pueden eliminarlo. Si tiene un error tipográfico, pueden modificarlo.

Después de que se apruebe el elemento, el autor recibe un mensaje de email haciéndole saber que el elemento está aprobado y proporcionando un vínculo a él. Las notificaciones por email, como notificaciones de @menciones solo se envían una vez aprobado el elemento.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Moderar publicaciones y comentarios marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de publicaciones y comentarios que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en elementos en sus grupos.

Las publicaciones y los comentarios marcados aparecen con una pequeña marca naranja junto a la fecha de la publicación o del comentario. El número junto a la marca indica cuantas personas han marcado el elemento. El moderador puede revisar cada elemento y decidir si actuar.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Los moderadores solo pueden ver y actuar en elementos a los que tienen acceso.
- Dentro de un grupo en una comunidad, los propietarios o administradores del grupo pueden moderar elementos en sus grupos, incluyendo la visualización o retirada de marcas y la eliminación de publicaciones, comentarios o archivos si es necesario.
- Si Permitir a miembros marcar contenido está desactivado en una comunidad, solo los moderadores pueden marcar elementos y ver elementos marcados.

Hay varias maneras de moderar publicaciones y comentarios marcados:

- Ver publicaciones y comentarios marcados desde la aplicación de la página de inicio Descripción general de la moderación.
- Utilizar un reporte de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

Utilice los reportes Publicaciones marcados y Comentarios marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Estos reportes le permiten gestionar rápidamente las publicaciones y comentarios marcados de su comunidad. Puede ver el contenido de la publicación o comentario y luego retirar la marca o eliminarlo. También puede seleccionar múltiples elementos a la vez.

Para obtener este reporte, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear reportes en comunidades con el paquete Tableros y perspectivas.

• Utilice las noticias en tiempo real marcadas en Chatter.

Si está utilizando una comunidad Fichas de Salesforce + Visualforce, puede ver una lista de publicaciones y comentarios marcados utilizando el menú Chatter de su comunidad. La preferencia Permitir a los miembros que marquen el contenido debe estar activada para ver las noticias en tiempo real marcadas.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver elementos marcados, retirar marcas y eliminar publicaciones o comentarios:

 "Moderar noticias en tiempo real de comunidades"

Par moderar publicaciones y comentarios en Gestión de comunidad:

 "Acceder a Gestión de comunidad" O "Moderar noticias en tiempo real de comunidades"

Υ

"Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

• Modere utilizando una lista personalizada. Puede exponer una lista de publicaciones y comentarios marcados utilizando la API de REST de Chatter o ConnectApi en Apex.

- Haga clic en un vínculo que lleve a la publicación o comentario desde el email de notificación.
- Modere directamente dentro del contexto de su comunidad eliminando marcas o eliminando contenido en las noticias en tiempo real.



Sugerencia: Para recibir un email cada vez que se marca un elemento en su comunidad, seleccione la casilla de verificación **Marcar un elemento como inapropiado** en la página Configuración de email.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API de REST de Chatter Guía del desarrollador de Apex

Moderar archivos marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de archivos que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados o spam y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en archivos en sus grupos.

Los miembros de su comunidad podrían publicar archivos no adecuados porque contienen información o contenido confidencial u ofensivo. Otros miembros de la comunidad pueden marcar estos archivos para su revisión. Los archivos marcados tienen una pequeña marca naranja. El número junto a la marca indica cuantas personas han marcado el elemento.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Los moderadores solo pueden ver y actuar en elementos a los que tienen acceso.
- Dentro de un grupo en una comunidad, los propietarios y administradores de grupos pueden revisar y retirar marcas en los grupos que poseen y gestionan si Permitir a miembros marcar contenido está activado para su comunidad.
- Si Permitir a miembros marcar contenido está desactivado en una comunidad, solo los moderadores pueden marcar elementos y ver elementos marcados.

Hay varias maneras de moderar archivos marcados:

- Acceda al reporte Perspectiva de archivos marcados directamente desde la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad.
- Utilizar un reporte de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.
 - Utilice el reporte Archivos marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este reporte le permite ver el nombre del archivo marcado, quién lo creó, quién lo marcó y cuántas marcas tiene el archivo. Puede hacer clic en un vínculo para abrir el archivo y revisar el contenido. Luego puede retirar la marca o eliminar el archivo. También puede seleccionar múltiples elementos a la vez.

Para obtener este reporte, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear reportes en comunidades con el paquete Tableros y perspectivas.

- Modere utilizando una lista personalizada. Puede exponer una lista de archivos marcados utilizando la API de REST de Chatter o ConnectApi en Apex.
- Modere directamente dentro del contexto de su comunidad eliminando marcas o eliminando contenido en la página de detalle del archivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página de detalles del archivo, eliminar marcas y eliminar archivos:

 "Moderar archivos de comunidades"

Par moderar archivos en Gestión de comunidad:

 "Moderar archivos de comunidades"

Υ

"Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ



Sugerencia: Para recibir un email cada vez que se marca un elemento en su comunidad, seleccione la casilla de verificación Marcar un elemento como inapropiado en la página Configuración de email.

Para limitar el tamaño y los tipos de archivos permitidos en su comunidad, vaya a la página **Administración** > **Preferencias**.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API de REST de Chatter Guía del desarrollador de Apex

Moderar mensajes privados marcados en su comunidad

Los moderadores de la comunidad pueden revisar y actuar en una lista de mensajes de Chatter que los miembros de la comunidad han marcado como inapropiados o como spam.

El permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades" permite a los usuarios ver los contenidos de mensajes, retirar marcas y eliminar mensajes únicamente en las comunidades de las que son miembros. Con este permiso, solo se pueden eliminar los mensajes marcados. El permiso "Modificar todos los datos" permite a los moderadores retirar marcas o eliminar un mensaje en la API de SOAP.

Asegúrese de que sus moderadores disponen del permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades", *no* el permiso "Gestionar mensajes de Chatter". El permiso "Gestionar mensajes de Chatter" permite a los usuarios ver *todos* los mensajes de su organización de Salesforce al completo. Evite problemas de seguridad y privacidad; compruebe dos veces que sus moderadores y gestores tienen el permiso adecuado.

- () Importante: Recuerde estas limitaciones:
 - Los miembros de la comunidad no pueden marcar mensajes enviados desde comunidades de las que no son miembros o que no han activado el marcado para sus usuarios.
 - Los usuarios no pueden marcar mensajes en su organización interna, en Salesforce1 o en portales de socio y de cliente.

Existen algunos modos para monitorear y gestionar los mensajes marcados en sus comunidades:

- Acceda al reporte Perspectiva de archivos marcados directamente desde la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad.
- Utilizar un reporte de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

Utilice el reporte Mensajes privados marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este reporte le permite realizar un seguimiento de las tendencias y estar al tanto de los ataques de spam con mensajes en su comunidad. Puede ver quién envió el mensaje, el contenido del mensaje, el momento en que se envió y quién marcó el mensaje. Puede utilizar este reporte para desmarcar mensajes y eliminar mensajes.

Para obtener este reporte, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear reportes en comunidades con el paquete Tableros y perspectivas.

Cree su propio reporte.

En primer lugar, cree un tipo de reporte personalizado utilizando Redes como el objeto principal y Auditorías de redes como el objeto secundario. A continuación, cree un reporte utilizando su nuevo tipo de reporte personalizado y agregue un filtro de campo para Tipo de objeto auditado definido como Mensaje de Chatter. Utilice la API para eliminar mensajes marcados.

Consulte directamente los mensajes marcados desde la API y luego elimínelos.

Sugerencia: Si desea recibir un email cada vez que se marca un mensaje en su comunidad, seleccione la opción Marcar un elemento como inapropiado en la página Configuración de email. Para recibir mensajes de email, debe tener los permisos "Moderar mensajes de Chatter en comunidades" y "Moderar noticias en tiempo real de comunidades". Para establecer sus preferencias de email, vaya a su página de perfil en una comunidad, haga clic en el botón

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Par moderar mensajes en Gestión de comunidad.

 "Moderar mensajes de Chatter en comunidades"

Υ

"Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para ver el contenido de un mensaje marcado en reportes:

 "Moderar mensajes de Chatter en comunidades"

Para retirar etiquetas o eliminar mensajes en la API de SOAP:

"Modificar todos los datos"

desplegable () en la esquina superior derecha y seleccione **Mi configuración** y, a continuación, haga clic en **Configuración** de email.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API de SOAP: ChatterMessage Guía del desarrollador de Apex. Moderar mensajes privados de Chatter con desencadenadores de Apex

Configurar desencadenadores de Apex para el marcado de elementos

Utilice desencadenadores para crear lógicas de moderación avanzada personalizadas que marcan elementos automáticamente en su comunidad.

? Sugerencia: ¿Sabe que puede hacerlo en la interfaz de usuario? La mayoría de las comunidades no necesitan desencadenadores de moderación personalizados. Puede crear criterios y reglas de moderación directamente en Gestión de comunidad. Para obtener más información, consulte Reglas de moderación de la comunidad.

El uso de desencadenadores para marcar elementos automáticamente le permite moderar su comunidad en segundo plano. Estas marcas **solo** son visibles para los moderadores. Puede ver marcas en Gestión de comunidad, consultarlas en la API o utilizar tipos de reporte personalizados para crear reportes en elementos marcados, personas cuyos elementos se marcan más, etc.

Al crear desencadenadores, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cree Apex después de insertar desencadenadores tanto en FeedItem como en FeedComment, ChatterMessage o ContentDocument.
- Defina los criterios que, cuando se cumplen, crean un registro NetworkModeration (marca) con FeedComment, FeedItem, ChatterMessage o ContentDocument como el principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear desencadenadores:

"Modificar todos los datos"

Ejemplo: Este desencadenador marca automáticamente publicaciones en su comunidad que contienen *BadWord*.

Un desencadenador similar en comentarios podría tener este aspecto.

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
   for (FeedComment rec : trigger.new) {
      if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

   if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
        NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
```

```
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
   }
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API de SOAP

Organizar comunidades de autoservicio con temas

Los temas de navegación y destacados son una manera excelente de organizar contenidos en cualquier comunidad. Utilice temas para estructurar el contenido de su comunidad o destacar debates importantes. Puede crear temas o utilizar los temas que aparecen de forma espontánea desde publicaciones de miembros de la comunidad. Puede utilizar temas en las comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili).

En Gestión de comunidad, seleccione los temas y subtemas de navegación para proporcionar un mapa coherente de su comunidad. Utilice los temas destacados para resaltar pláticas actuales y populares. En la comunidad en si, los temas creados por miembros permiten a los usuarios organizar información para otros, creando una experiencia personalizada que estimula el compromiso de la comunidad.

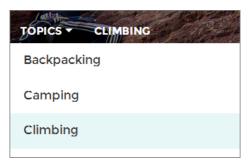
En una comunidad de autoservicio, la plantilla Servicio al cliente (Napili) especifica el formato y diseño de temas de navegación, destacados y creados por los miembros.



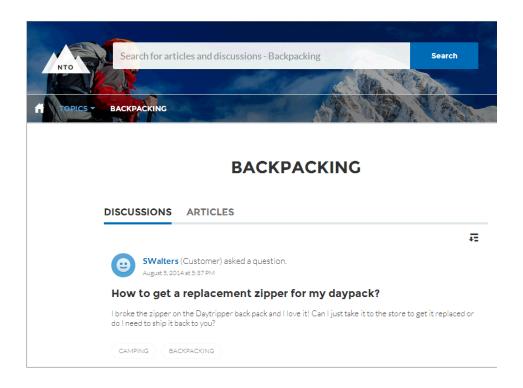
🚺 Sugerencia: Para agregar temas destacados y de navegación a otros tipos de comunidades, los desarrolladores de Apex pueden utilizar la clase ConnectApi.ManagedTopics en una página de Visualforce.

Temas de navegación

En cada página de una comunidad de autoservicio, los temas de navegación están disponibles desde el menú Temas en la parte superior izquierda. Los miembros de la comunidad también ven todos los temas y subtemas de navegación de la comunidad en un lugar en el catálogo de temas.

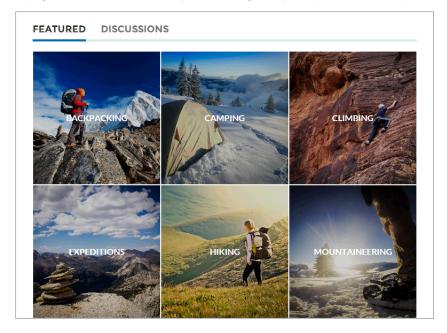


Cuando los visitantes eligen un tema de navegación, la imagen del panel que ha seleccionado para él aparece en la parte superior de la página.



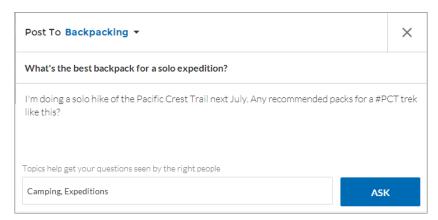
Temas destacados

Los temas destacados son accesibles desde el cuerpo de su página de inicio de la comunidad. Las imágenes en miniatura que selecciona para temas destacados solo los identifican. (Estas miniaturas únicas solo aparecen en la página de inicio; en la parte superior de todas las páginas de temas destacados, aparece la imagen de panel predeterminada especificada en Community Builder.)



Temas creados por miembros

Al publicar preguntas, los miembros de la comunidad crean temas utilizando etiquetas de almohadilla en el texto del cuerpo o escribiendo en el cuadro de sugerencias de tema. (En Configuración, los permisos "Asignar temas" y "Crear temas" deben estar activados para usuarios de la comunidad.)



Si cualquiera de los temas sugeridos es una coincidencia reducida para la publicación, los miembros pueden simplemente hacer clic para eliminarlo.



Sugerencia: Los temas creados por miembros son accesibles a través de búsquedas o destacados como temas destacados en la página Gestión de comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestionar temas en Comunidades

Como el número de temas en una comunidad crece, mejórelos para mejorar el uso. En Gestión de comunidad, puede crear, combinar, cambiar el nombre y eliminar temas en una ubicación cómoda.

Configurar temas destacados

Los temas destacados destacan pláticas populares de comunidad actuales. Cámbielos con regularidad para mantener los miembros de la comunidad actualizados y comprometidos.

Configurar temas de navegación

Estructure el contenido de su comunidad y ayude a sus usuarios a encontrar lo que necesitan con temas de navegación. Si su organización utiliza categorías de datos, los gestores de la comunidad pueden vincular artículos actuales de Salesforce Knowledge con esas categorías a cada tema de navegación. (Si las categorías de datos no están activadas, los administradores pueden agregar artículos a cada tema utilizando la API de REST de Chatter.)

Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

Ha pasado por la tarea exhaustiva de agregar temas y varios niveles de subtemas al contenido de su comunidad. Ahora desea que los miembros de su comunidad vean todos los temas organizados en un punto, de manera que puedan navegar hasta cualquier tema que deseen. ¡No tenga miedo! Pueden ver todo en el catálogo de temas de su comunidad.

Agregar temas a artículos o eliminarlos

Agregue fácilmente varios temas de cualquier tipo a artículos específicos o elimínelos rápidamente cuando cambien las necesidades de la comunidad.

Traducir nombres y descripciones de temas para comunidades con audiencias internacionales

Utilice el Sistema de traducción para traducir temas de navegación y destacados, así como las descripciones de temas, en comunidades internacionales.

Gestionar temas en Comunidades

PERMISOS DE USUARIO **EDICIONES** Para acceder a la página Gestión de "Gestionar comunidades" Disponible en: Salesforce comunidad: Classic O BIEN Disponible en: Enterprise "Crear y configurar comunidades" **Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y Para crear temas: "Crear temas" **Developer Edition** Para combinar temas: "Combinar temas" "Eliminar temas" Para eliminar temas: Para cambiar el nombre de temas: "Modificar temas"

Como el número de temas en una comunidad crece, mejórelos para mejorar el uso. En Gestión de comunidad, puede crear, combinar, cambiar el nombre y eliminar temas en una ubicación cómoda.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Temas > Gestión de temas.
- **3.** Realice cualquiera de las siguientes acciones:
 - Para crear un tema (a menudo con un plan para combinar los temas existentes en él), haga clic en **Nuevo**. Agregue un nombre y una descripción de tema, que potenciará el SEO.
 - Para combinar temas existentes, haga clic en Combinar.
 - La combinación de un tema redirige las etiquetas de almohadilla existentes automáticamente en publicaciones. Si combina un tema de navegación o destacado, se descarta el tipo de tema, la imagen y cualquier relación de subtema.
 - Para cambiar el nombre o eliminar un tema existente, o bien agregar una descripción, haga clic en .
 Si no visualiza el tema que desea eliminar o cuyo nombre desea cambiar, búsquelo o haga clic en .
 Mostrar más bajo la lista de temas.
- Sugerencia: Para comunidades con una audiencia global, puede traducir nombres y descripciones de temas de navegación y destacados. Desde Configuración, busque y seleccione Traducir. A continuación seleccione el componente de configuración Tema gestionado y amplíe una comunidad para ver los nombres de los temas principales.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar temas de navegación Configurar temas destacados

Configurar temas destacados

Los temas destacados destacan pláticas populares de comunidad actuales. Cámbielos con regularidad para mantener los miembros de la comunidad actualizados y comprometidos.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Temas > Temas destacados.
- **3.** Ingrese las primeras letras del nombre del tema en el cuadro de búsqueda. Seleccione un tema sugerido y haga clic en **Agregar**. Utilice temas de navegación o creados por miembros.
 - Sugerencia: Con el uso de la API de REST de Chatter, puede crear temas destacados únicos, separados de los temas de navegación y creados por miembros.
- 4. Pase el ratón sobre un nombre de tema y haga clic en 🖉 . A continuación, haga clic en Cargar imagen en miniatura y seleccione una imagen que representa el tema destacado en la página de inicio de la comunidad.

(Se amplían las imágenes en miniatura a 250 x 250 píxeles. Para evitar distorsiones, cree archivos de imagen con esas dimensiones.)

5. Repita los pasos 3 y 4 para crear varios temas destacados para su comunidad, hasta un máximo de 25 y luego haga clic en **Guardar**.

Para modificar rápidamente temas destacados existentes, solo tiene que pasar el ratón sobre un nombre de tema y realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mover temas hacia arriba o hacia abajo, haga clic en las flechas a la izquierda:
- Para eliminar temas o cambiar sus imágenes en miniatura, haga clic en Ø.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

"Gestionar comunidades"

0

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para configurar temas destacados:

"Modificar temas"

Configurar temas de navegación

Estructure el contenido de su comunidad y ayude a sus usuarios a encontrar lo que necesitan con temas de navegación. Si su organización utiliza categorías de datos, los gestores de la comunidad pueden vincular artículos actuales de Salesforce Knowledge con esas categorías a cada tema de navegación. (Si las categorías de datos no están activadas, los administradores pueden agregar artículos a cada tema utilizando la API de REST de Chatter.)

- Desde Configuración, ingrese Temas para objetos en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Temas para objetos y active temas para todos los tipos de artículo que desea incluir.
 - Nota: La activación de temas desactiva etiquetas públicas en artículos. Las etiquetas personales no se ven afectadas.
- 2. Abra Gestión de comunidad.
- 3. Haga clic en Temas > Temas de navegación.
- **4.** En el cuadro de texto a la derecha, ingrese un nombre de tema y haga clic en **Agregar**. ¿Desea agregar subtemas? Después de agregar un tema, seleccione su tema desde el menú desplegable (bajo Mostrar los subtemas de). Para agregar un subtema, agregue otro tema y haga clic en **Agregar**. Puede agregar hasta dos niveles de subtemas a cada tema principal.
- 5. Si su organización utiliza categorías de datos, pase el ratón sobre el nombre del tema de navegación y haga clic en . Seleccione un Grupo de categoría de datos y a continuación seleccione las categorías que desea agregar al tema y haga clic en Agregar artículos y Cerrar ventana.
 - (1) Importante: Este proceso solo agrega artículos actuales a un tema. Para agregar nuevos artículos, vuelva a Gestión de comunidad y repita el paso anterior.
- 6. Pase el ratón sobre un nombre de tema y haga clic en 🖉 . continuación, haga clic en Cargar imagen de pancarta y seleccione una imagen que aparece en la parte superior de la página del tema.

(Las imágenes de pancarta se amplían a 1400 x 180 píxeles. Para evitar distorsiones, cree archivos de imagen con esas dimensiones.)

- 7. Repita los pasos 4 a 6 para crear varios temas de navegación para su comunidad A continuación, haga clic en **Guardar**.
- **8.** Utilice subtemas para categorizar aún más sus contenidos. Asocie artículos para cada conjunto de subtemas para una organización más granular.

La siguiente sección describe el número máximo de temas de navegación y subtemas que puede tener en una plantilla de comunidad de Servicio al cliente (Napili).

Nivel	Número máximo de entradas
Uno (principal)	25
Dos (subtema)	10
Tres (subtema)	10

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

"Gestionar comunidades"

0

"Crear y configurar comunidades"

Υ

Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para configurar temas de navegación:

"Crear temas"

Υ

"Modificar temas"

Para agregar artículos a temas:

"Ver categorías de datos"

Υ

"Leer" en tipos de artículos relacionados

- Sugerencia: Para modificar rápidamente temas de navegación existentes, solo tiene que pasar el ratón sobre un nombre de tema y realizar cualquiera de las siguientes acciones:
- Para mover un tema hacia arriba o hacia abajo, haga clic en las flechas a la izquierda:
- Para cambiar el nombre de un tema o eliminarlo, cambie su imagen de panel o elimina artículos asignados, haga clic en Ø.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

Ha pasado por la tarea exhaustiva de agregar temas y varios niveles de subtemas al contenido de su comunidad. Ahora desea que los miembros de su comunidad vean todos los temas organizados en un punto, de manera que puedan navegar hasta cualquier tema que deseen. ¡No tenga miedo! Pueden ver todo en el catálogo de temas de su comunidad.

El catálogo de temas muestra la jerarquía de los temas de navegación que creó para la comunidad. Solo es visible después de que haya configurado los temas de navegación, y se accede a él desde el menú de navegación.

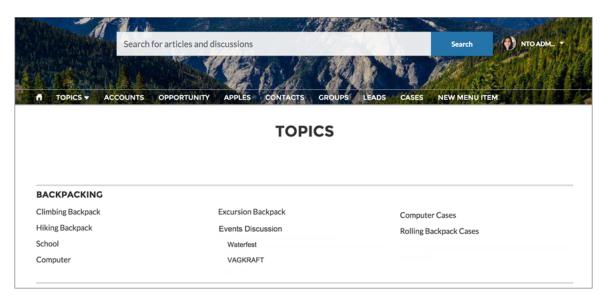
¿Cómo es el catálogo de temas útil para los miembros de su comunidad?

- Los usuarios nuevos y que vuelven ven todos los temas organizados en un punto, con una visión general antes de profundizar en un tema específico.
- Cualquier usuario de la comunidad puede utilizar el catálogo de temas como punto de salto para ir de tema a tema.

Para configurar el catálogo de temas, seleccione **Agregar el vínculo "Más temas..."** cuando modifique el menú de navegación en la página de inicio.

También puede ver la colocación de un artículo o debate en la jerarquía de temas empleando rutas de exploración. Para mostrar las rutas de exploración en las páginas de su comunidad, arrastre y suelte el componente Ruta de exploración en Generador de comunidad.





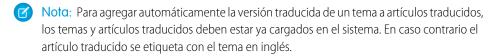
CONSULTE TAMBIÉN

Configurar temas de navegación

Agregar temas a artículos o eliminarlos

Agregue fácilmente varios temas de cualquier tipo a artículos específicos o elimínelos rápidamente cuando cambien las necesidades de la comunidad.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Temas > Gestión de artículos.
- **3.** Utilice la barra de búsqueda para buscar artículos. Filtre su búsqueda seleccionando una categoría de datos seguido de una categoría específica.
- **4.** Haga clic en un artículo y luego escriba para asignar temas o haga clic en temas existentes para eliminarlos.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

- "Gestionar comunidades"
 - O BIEN
 - "Crear y configurar comunidades"

Para agregar o eliminar temas:

"Crear temas"

Traducir nombres y descripciones de temas para comunidades con audiencias internacionales

Utilice el Sistema de traducción para traducir temas de navegación y destacados, así como las descripciones de temas, en comunidades internacionales.

- **1.** En Configuración, ingrese *Traducir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Traducir**.
- 2. Seleccione el *Idioma* hacia el que está traduciendo.
- 3. Para Componente de configuración, seleccione Tema gestionado.
- **4.** Para *Aspecto*, seleccione **Etiqueta de campo** para cambiar el nombre del tema, y **Descripción** para cambiar la descripción del tema.
- **5.** En la columna *Nombre de comunidad*, amplíe una comunidad para ver sus nombres de tema principales.
- **6.** Para ingresar nombres específicos del idioma para temas destacados y de navegación, haga doble clic en la columna *Traducción del nombre de tema*.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando utilice el Sistema de traducción:

- No existe compatibilidad de la API de metadatos para nombres de tema o descripciones traducidos.
- Mientras que la exclusividad del nombre de tema está garantizada en inglés, el traductor debe garantizar la exclusividad de nombre de tema en el idioma traducido.
- La modificación de nombres de tema desde Gestión de comunidad solo cambia la comunidad Inglés. Todos los cambios de nombre y descripción de tema traducidos se deben realizar utilizando el Sistema de traducción.
- Si se ingresa un nombre de tema traducido cuando la comunidad está en modo Inglés, el nombre traducido puede aparecer dos veces en la comunidad traducida.
- Cuando los nombres de tema se traducen con el Sistema de traducción, las etiquetas de almohadilla en las comunidades traducidas también cambian. Por ejemplo, #help aparece como #aiuto en italiano. Si el miembro de comunidad vuelve a Inglés desde Italiano, hacer clic en la etiqueta de almohadilla #aiuto proporciona un mensaje de error en vez de mostrar la página de detalles del tema de #help.
- Nota: Para agregar automáticamente la versión traducida de un tema a artículos traducidos, los temas y artículos traducidos deben estar ya cargados en el sistema. En caso contrario el artículo traducido se etiqueta con el tema en inglés.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para traducir temas:

 "Ver parámetros y configuración"

Υ

Estar designado como traductor

Personalizar recomendaciones en Comunidades

Cree recomendaciones para dirigir el compromiso para su comunidad, animando los usuarios a ver videos, realizar cursos de capacitación y mucho más. Modifique estas recomendaciones en Gestión de la comunidad, donde puede dirigirse a audiencias específicas y utilizar canales para especificar las ubicaciones de las recomendaciones.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Seleccione Recomendaciones > Recomendaciones.
- 3. Seleccione el canal predeterminado o uno de los canales personalizados.

Una canal es una forma de agrupar las recomendaciones entre sí de modo que pueda determinar el lugar donde se muestran en la comunidad.

Canal predeterminado

Las recomendaciones del canal predeterminado aparecen en ubicaciones predefinidas, como directamente en las noticias en tiempo real en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 y en las páginas Inicio y Detalle de pregunta en comunidades que utilizan la versión de Summer '15 o posterior de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Canal personalizado

Seleccione las páginas donde desee que aparezcan estas recomendaciones. En el Generador de comunidad, agregue el componente Recomendaciones a la página donde desea que aparezca la recomendación. Utilice el editor de propiedades para especificar el canal personalizado con la recomendación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

"Gestionar comunidades"

O BIEN

"Crear y configurar comunidades"

Al utilizar un canal personalizado, puede hacer aflorar una recomendación para revisar artículos de Knowledge específicos sobre una página de descripción de productos para guiar a los clientes a más información.

Si desea cambiar el canal de una recomendación, elimine la recomendación y vuelva a crearla en un canal diferente.

- 4. Haga clic en Nuevo.
- **5.** Rellene los siguientes campos:
 - Nombre: Ingrese un nombre para la recomendación en Gestión de comunidad. Este nombre no aparece en la comunidad.
 - Imagen: Haga clic en Cargar imagen para incluir una imagen con su recomendación.
 - Título: Opcionalmente, ingrese un texto de encabezado que aparece sobre la imagen.
 - Descripción: Ingrese un texto detallado que sugiere lo que pueden hacer los usuarios.
 - Texto del botón: Ingrese una etiqueta para el botón en la recomendación.
 - https://:Ingrese la URL que abre el botón.

La dirección URL puede contener variables de contexto para pasar información sobre el usuario que hizo clic en la recomendación y el contexto en el que se hizo clic. Por ejemplo, incluya una variable de contexto {!userId} en su dirección URL, https://www.ejemplo.com/doSurvey?userId={!userId}. Cuando un usuario hace clic en el botón en la recomendación, Salesforce envía el Id. de ese usuario a su servidor en la solicitud HTTP.

Las recomendaciones admiten estas variables de contexto.

Variable de contexto	Descripción
{!actionLinkId}	El ld. del vínculo de recomendación en el que el usuario hizo clic.

Variable de contexto	Descripción
{!actionLinkGroupId}	El ld. del grupo de vínculos de recomendación que incluye la recomendación en la que el usuario hizo clic.
{!communityId}	El Id. de la comunidad en la que el usuario hizo clic en la recomendación. El valor para su organización de Salesforce interna es la clave vacía, "000000000000000000".
{!orgId}	El ld. de la organización en la que el usuario hizo clic en la recomendación.
{!userId}	El ld. del usuario que hizo clic en la recomendación.

- Audiencia: Seleccione la audiencia para la recomendación. Si no selecciona una audiencia, todos los miembros de la comunidad ven la recomendación.
 - Sugerencia: Para crear una audiencia que aparece en esta lista desplegable, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones > Audiencias** y haga clic en **Nuevo**.
- Activada: Si está seleccionada, esta recomendación estará activa y aparecerá en comunidades.
 Cuando está desactivada, las recomendaciones que existen en noticias en tiempo real en la aplicación para navegadores móviles
 Salesforce1 no se eliminan pero no aparecen nuevas recomendaciones. En comunidades que utilizan Summer '15 o una versión posterior de la plantilla Servicio al cliente (Napili), las recomendaciones desactivadas ya no aparecen.

6. Haga clic en Guardar.

Sugerencia: Para eliminar una recomendación, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones** > **Recomendaciones** y haga clic en el nombre de la recomendación. En la parte inferior de los detalles de la recomendación, haga clic en **Eliminar**.

EN ESTA SECCIÓN:

Dirigirse a audiencias de miembros de la comunidad para sus recomendaciones

Cree audiencias de nuevos miembros de la comunidad o utilice la API para gestionar listas personalizadas de miembros de la audiencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar la plantilla de su comunidad

Dirigirse a audiencias de miembros de la comunidad para sus recomendaciones

Cree audiencias de nuevos miembros de la comunidad o utilice la API para gestionar listas personalizadas de miembros de la audiencia.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Recomendaciones > Audiencias.
- 3. Haga clic en Nuevo.
- **4.** Rellene los siguientes campos.
 - Nombre: Ingrese un nombre para la audiencia en Gestión de comunidad.
 - Tipo de audiencia
 - Seleccione Nuevos miembros para crear una audiencia basada en el tiempo que los usuarios han sido miembros de la comunidad.

Ingrese el número de días desde el registro para miembros de la audiencia.

 Seleccione Lista personalizada para crear una audiencia basada en los criterios que desee.



Nota: No puede gestionar la pertenencia a una audiencia para listas personalizadas a través de la interfaz de usuario. Agregue y elimine miembros a través de la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

"Gestionar comunidades"

O BIEN

"Crear y configurar comunidades"

5. Haga clic en Guardar.

Las audiencias que cree aparecen en la lista desplegable Audiencia cuando cree una recomendación.

Sugerencia: Para eliminar una audiencia, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones** > **Audiencias** y haga clic en el nombre de la audiencia. En la parte inferior de los detalles de la audiencia, haga clic en **Eliminar**. Si elimina una audiencia que esté asociada con una recomendación, la recomendación se desactiva y la audiencia se establece en el valor predeterminados (Todos los miembros de la comunidad).

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API REST de Chatter Guía del desarrollador de Apex

Descripción general de la reputación

Su reputación en la comunidad se corresponde directamente con lo activo que sea. Cuanto más publique, comente y comparta, mayor será su nivel de reputación.

Su nivel de reputación aparece en su página de perfil y cuando cualquier usuario pasa el ratón por encima de su nombre. Es visible para otros miembros de la comunidad para que sepan lo influyente que es. Cuando empieza en la comunidad, está en el nivel más bajo. A medida que se vuelve más activo en la comunidad, obtiene puntos y su nivel de reputación aumenta. Los aumentos en los niveles de reputación se publican en sus noticias en tiempo real. Dicho de otro modo, cuando los demás le vean participar y compartir sus conocimientos, su credibilidad e influencia crecerán.

Estas son las acciones predeterminadas que incrementan su nivel de reputación. Puede aumentar su reputación al:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Publicar
- Comentar
- Asignar Me gusta a una publicación o un comentario
- Compartir una publicación
- Que otras personas compartan sus publicaciones
- Que otras personas comenten sus publicaciones
- Que otras personas asignen Me gusta a sus publicaciones o comentarios
- Mencionar a alguien
- Ser mencionado
- Realizar una pregunta
- Responder a una pregunta
- Recibir una respuesta
- Marcar una respuesta como la mejor
- Que otras personas marcan su respuesta como la mejor
- Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema
- Ser aprobado para el conocimiento en un tema

Su administrador define las actividades que le ayudan a obtener puntos. También establecen el número de puntos de cada acción.

EN ESTA SECCIÓN:

Habilitación de la reputación en su comunidad

Habilite la reputación en su comunidad para que se reconozca y recompense la participación de los miembros.

Establecimiento de niveles de reputación

Actualice los niveles de reputación predeterminados para que satisfagan las necesidades de su comunidad y ayuden a motivar a sus miembros.

Establecimiento de puntos de reputación

Establezca un sistema de puntos para recompensar la participación de los usuarios en la comunidad.

¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

El nivel de reputación de su perfil se calcula basándose en sus puntos totales.

Habilitación de la reputación en su comunidad

Habilite la reputación en su comunidad para que se reconozca y recompense la participación de los miembros.

Una potente herramienta para un gestor de comunidad es la posibilidad de reconocer miembros en particular por su participación. Los gerentes de comunidades saben que el reconocimiento y un poco de competencia inocua llevan normalmente a miembros más activos. La habilitación de la reputación activa un sistema de puntos predeterminado y un conjunto de niveles de reputación en la comunidad. Un gestor de comunidad puede personalizar las etiquetas y los valores de puntos en la página Gestión de comunidad.

Los miembros empiezan a adquirir puntos al realizar las acciones que tienen asignados valores de puntos. Cuando el miembro supera todos los puntos de un nivel, pasará al nivel superior. Este y los otros miembros de la comunidad verán su nivel de reputación en su perfil y al pasar el ratón por encima de su nombre. Los puntos totales también se muestran en los perfiles de los miembros.



Nota: Cuando habilita la reputación, la influencia de Chatter se elimina de la sección Contribución de la página de perfil.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Administración > Preferencias.
- **3.** Seleccione **Activar la configuración y la visualización de niveles de reputación**, luego haga clic en **Guardar**.

Cuando activa una reputación, un sistema de puntos predeterminado y un conjunto de niveles de reputación están disponibles en la página Gestión de comunidad. Los puntos de reputación predeterminados son los siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Comunidades:

"Crear y configurar comunidades"

Y

Acción	Puntos
Compromiso de la comunidad	
Escribir una publicación	1
Escribir un comentario	1
Recibir un comentario	5
Poner Me gusta en algo	1
Recibir un Me gusta	5
Compartir una publicación	1
Alguien comparte su publicación	5
Mencionar a alguien	1
	Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención.
Recibir una mención	5
Preguntas y respuestas	
Realice una pregunta	1

Acción	Puntos
Responder a una pregunta	5
Recibir una respuesta	5
Marcar una respuesta como la mejor	5
Se ha marcado su respuesta como la mejor	20
Knowledge	
Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema	5
Ser aprobado para el conocimiento en un tema	20

Si su plantilla de comunidad seleccionada no tiene Chatter activado, la sección Reputación no aparecerá en Gestión de comunidad. Para mostrar la sección Reputación, vaya a **Administración** > **Preferencias** y seleccione **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecimiento de niveles de reputación Establecimiento de puntos de reputación ¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

Establecimiento de niveles de reputación

Actualice los niveles de reputación predeterminados para que satisfagan las necesidades de su comunidad y ayuden a motivar a sus miembros.

Cuando se habilita la reputación para una comunidad, se agregan 10 niveles predeterminados. Puede agregar o eliminar niveles, asignar un nombre a cada nivel y actualizar el intervalo de puntos e imágenes de cada nivel.



Nota: Una comunidad debe tener al menos tres niveles de reputación y puede tener hasta 50.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Reputación > Niveles de reputación.

Desde aquí puede hacer lo siguiente:

• Cargue su propia imagen para cada nivel de reputación. Haga clic en la imagen predeterminada para explorar un archivo de imágenes y cargar una nueva imagen.



Nota: No puede volver a las imágenes del nivel de reputación predeterminadas desde la interfaz de usuario de Salesforce. Para hacerlo, utilice la API de REST deSalesforce Chatter.

- Asigne un nombre a cada nivel, como "Principiante", "Intermedio" y "Experto". Si no asigna ningún nombre, se utilizará el predeterminado. Por ejemplo, "Nivel 1", "Nivel 2" o "Nivel 3".
- Modifique el intervalo de puntos de un nivel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar niveles de reputación:

"Gestionar comunidades"

Υ

Cuando actualice el valor más alto del intervalo de puntos de un nivel, el valor más bajo del nivel siguiente se ajustará automáticamente cuando quarde.

- Agregue más niveles haciendo clic en Agregar un nivel, situado debajo de la lista de niveles.
- Elimine un nivel haciendo clic en junto al nivel.
- 3. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Ahora puede actualizar el sistema de puntos de la comunidad. El sistema de puntos determina cuántos puntos obtiene un usuario cuando realiza determinadas acciones o cuando otros reconocen sus contribuciones comentando o compartiendo sus publicaciones o asignándoles Me gusta. Los aumentos del nivel de reputación se publican en noticias en tiempo real de los miembros.

Puede traducir nombres de nivel de reputación de modo que los miembros de la comunidad internacional puedan ver sus niveles de reputación en el idioma apropiado. En Sistema de traducción, seleccione el componente de configuración Nivel de reputación y luego amplíe el nodo junto a su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecimiento de puntos de reputación

Establecimiento de puntos de reputación

Establezca un sistema de puntos para recompensar la participación de los usuarios en la comunidad.

Cuando se habilita la reputación para una comunidad, se establece un sistema de puntos predeterminado. Cuando los usuarios realizan las acciones con valores de puntos asignados, sus puntos totales aumentan y empiezan a avanzar hacia el siguiente nivel de reputación.



Nota: Solo los usuarios activos adquieren puntos. Por ejemplo, si a un usuario activo le gusta la publicación de un usuario inactivo, el usuario activo obtiene 1 punto, pero el usuario inactivo no obtiene puntos.

La tabla muestra los eventos predeterminados y los puntos.

Acción	Puntos
Compromiso de la comunidad	
Escribir una publicación	1
Escribir un comentario	1
Recibir un comentario	5
Poner Me gusta en algo	1
Recibir un Me gusta	5
Compartir una publicación	1
Alguien comparte su publicación	5
Mencionar a alguien	1
	Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar puntos de reputación:

"Gestionar comunidades"

Υ

Acción	Puntos
Recibir una mención	5
Preguntas y respuestas	
Realice una pregunta	1
Responder a una pregunta	5
Recibir una respuesta	5
Marcar una respuesta como la mejor	5
Se ha marcado su respuesta como la mejor	20
Knowledge	
Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema	5
Ser aprobado para el conocimiento en un tema	20

No se confundirán las preguntas y las respuestas en las noticias en tiempo real de la comunidad con la funcionalidad Respuestas de Chatter.



Nota: En organizaciones con la reputación activada antes de la versión Winter '15, las acciones asociadas con preguntas y respuestas estarán disponibles con la presentación de la versión y sus valores de puntos predeterminados se establecerán en 0. Los puntos de reputación del usuario existente no se verán afectados por la versión y los usuarios no obtienen puntos de esas acciones hasta que configure valores de puntos para ellos.

- 1. Abra Gestión de comunidad.
- 2. Haga clic en Reputación > Puntos de reputación.
- **3.** Actualice los puntos de cada acción. Si no desea que los usuarios obtengan puntos para una acción determinada, establezca los puntos como *O*.
- **4.** Haga clic en **Guardar**.

Los totales de puntos aparecen en las páginas de perfil debajo de la fotografía. Los totales de puntos son visibles para cualquier persona de la comunidad.



Sugerencia: Puede actualizar los puntos de reputación para un miembro de la comunidad directamente a través de la API de Salesforce. También puede utilizar desencadenadores de Apex para enviar notificaciones personalizadas basadas en cambios en los puntos de reputación.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecimiento de niveles de reputación

¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

El nivel de reputación de su perfil se calcula basándose en sus puntos totales.

Adquirirá puntos cuando realice actividades a las que su gestor de comunidad haya asignado valores de puntos. También puede ganar puntos si sus publicaciones o comentarios provocan una reacción en otros miembros de la comunidad. Por ejemplo, puede que su gestor de comunidad haya decidido que escribir una publicación le concederá 5 puntos. Si otra persona comparte su publicación, puede que su gestor de comunidad decida que debería obtener 10 puntos, ya que su publicación está influyendo en la contribución por parte de otros.



Nota: Solo los usuarios activos adquieren puntos. Por ejemplo, si a un usuario activo le gusta la publicación de un usuario inactivo, el usuario activo obtiene 1 punto, pero el usuario inactivo no obtiene puntos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los valores de puntos predeterminados son los siguientes. Recuerde que puede que su gestor de comunidad haya personalizado estos valores. Si desea más información, haga contacto con su gestor de comunidad.

1
1
5
1
5
1
5
1
Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención.
5
1
5
5
5
20
5

Acción	Puntos	
Ser aprobado para el conocimiento en un tema	20	

CONSULTE TAMBIÉN

Habilitación de la reputación en su comunidad

Creación de reportes de la comunidad

Utilice la creación de reportes de la comunidad para ver tendencias a corto y largo plazo de varias áreas de su comunidad. El paquete preconfigurado de AppExchange hace que la creación de reportes sea muy sencilla para los gestores de comunidad. También les da la capacidad de crear reportes para los miembros de su comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear reportes acerca de Comunidades con el paquete Tableros y perspectivas

El paquete Gestión de comunidades de Salesforce proporciona a los gestores de comunidades un importante conjunto de iniciación de tableros y reportes para realizar un seguimiento de la actividad y participación de la fichas directamente en Gestión de comunidad.

Configurar Gestión de reportes para usuarios externos: Crear y modificar reportes

Los usuarios de cliente y socio de la comunidad pueden crear y modificar reportes en su propia carpeta personal o en una carpeta compartida de forma privada si cuentan con suficientes permisos. Puede otorgar permisos de usuario de cliente y socio para crear y modificar reportes a través de sus perfiles o utilizando conjuntos de permisos. Después de otorgar los permisos necesarios, pueden utilizar la herramienta de arrastrar y soltar Generador de reportes.

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Crear reportes personalizados para realizar un seguimiento del uso, de la moderación y otras actividades de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Crear reportes acerca de Comunidades con el paquete Tableros y perspectivas

El paquete Gestión de comunidades de Salesforce proporciona a los gestores de comunidades un importante conjunto de iniciación de tableros y reportes para realizar un seguimiento de la actividad y participación de la fichas directamente en Gestión de comunidad.

Utilice el paquete Gestión de comunidades de Salesforce para:

- Visualice las últimas mediciones y detecte tendencias con rapidez
- Determine qué tan rápido es el crecimiento de su comunidad
- Averigüe quiénes son sus miembros más participativos
- Descubre qué debates despiertan más el interés de personas y grupos
- Identifique áreas en su comunidad que requieren atención
- Realizar acciones inmediatas sobre la actividad reciente con reportes de Perspectivas



Nota: Para utilizar los reportes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Instale una de las siguientes versiones desde AppExchange:

- Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades con Chatter)
- Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades sin Chatter)



Sugerencia: Para obtener instrucciones de instalación, información detallada acerca de los reportes y actualizar instrucciones, consulte Información general sobre el paquete de gestión de comunidades de AppExchange.

Durante la instalación, las carpetas de tableros y reportes se instalan automáticamente en su organización interna. También tendrá la opción de proporcionar a los gestores de su comunidad el acceso a los contenidos del paquete de modo que no necesita compartir carpetas de reportes y tableros con ellos más adelante. Si no tiene tableros o perspectivas previas asignados en Gestión de comunidad, se le asignan automáticamente durante la instalación.

Una vez instalado el paquete, puede acceder a sus nuevos tableros y reportes junto con todos sus otros tableros y reportes de Salesforce. Cuando ve los tableros en Gestión de comunidad, se muestran los datos específicos de la comunidad. Después de la instalación, esto es lo que ve en Gestión de comunidad.

Sección de navegación	Nombre de la página	Descripción	Requiere Chatter
Tableros	Inicio	Manténgase informado acerca de suscripciones o actividad recientes. Este tablero está asignado a su página de inicio Gestión de comunidad.	
	Descripción general	Consulte el estado general de sus comunidades al instante. Reportes de tendencias de 90 días muestran el número total de miembros, los nuevos miembros y los inicios de sesión de los miembros. Si tiene Chatter activado, instantáneas de 90 días muestran parámetros de publicaciones y comentarios.	
exclusivos y qué tipos de miembros están contribuyendo con publi comentarios. Recomendaciones Vea cómo se están comportando las recomendaciones personalizada	Consulte parámetros acerca de publicaciones, comentarios, contribuyentes diarios exclusivos y qué tipos de miembros están contribuyendo con publicaciones y comentarios.	✓	
		Vea cómo se están comportando las recomendaciones personalizadas de su comunidad y con qué frecuencia se ven, se hace clic o se cierran las recomendaciones. Puede ver datos para recomendaciones individuales en todos los canales.	✓

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar paquetes de AppExchange:

"Descargar paquetes de AppExchange"

Sección de navegación	Nombre de la página	Descripción	Requiere Chatter
	Archivos	Siga las cargas de contenidos, las descargas, la participación y los creador de contenido.	✓
	Grupos	Monitoree los miembros y la actividad de publicaciones y comentarios en grupos, una de la bases del éxito de la comunidad.	✓
	Miembros	Mida el crecimiento del número de miembros y vea las estadísticas de inicio de sesión para los últimos 30 días.	
	Moderación	Realice un seguimiento del contenido marcado en su comunidad.	✓
	P & R	Revise estadísticas acerca de preguntas, respuestas y mejores respuestas publicadas en sus grupos.	✓
	Autoservicio	Consulte estadísticas acerca de preguntas, respuestas y mejores respuestas publicadas en sus perfiles de usuario. Este tablero es perfecto para comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili).	✓
	Temas	Consulte estadísticas acerca de temas destacados y de navegación en su comunidad.	✓
Participación	ticipación Adopción Monitoree la actividad del miembro y ayude a impulsar la adopción en su comunid	✓	
	Participación	Realice un seguimiento de publicaciones y comentarios en grupos y vea qué miembros están realmente implicados en su comunidad.	✓
	Grupo	Identifique grupos con propietarios desactivados o inactivos y grupos que se han archivados o se archivarán en breve.	✓
	Temas	Eche un vistazo a la actividad de temas reciente en su comunidad.	✓
	Archivos	Monitoree las cargas y descargas de archivos, incluyendo archivos que reciben muchos comentarios.	✓
	Autoservicio	Realice un seguimiento de preguntas y respuestas en perfiles de usuario, incluyendo preguntas distribuidas en casos. Esta página de perspectivas es perfecta para comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili).	✓
Moderación	Marcado	Realice un seguimiento de publicaciones, archivos, mensajes marcados y contenido marcado por reglas de moderación.	✓
	Pendiente	Gestione publicaciones pendientes de aprobación.	✓
	Miembros	Monitoree generadores de spam o nuevos miembros.	✓
	Seguimiento de auditoría	Moderación de auditoría, incluyendo marcas realizadas por usuarios, reglas de moderación y acciones de moderador.	✓

Los reportes y tableros incluidos en el paquete son 100% personalizables. Por lo que no tenga miedo de personalizar y cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos. Cuando las versiones más recientes del paquete estén disponibles, podrá

actualizar su paquete reinstalándolo. Si ha personalizado cualquiera de los reportes y tableros; no tema, sus personalizaciones se mantienen durante la actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad Activar y asignar tableros para gestores de comunidad ¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y tableros?

Configurar Gestión de reportes para usuarios externos: Crear y modificar reportes

Los usuarios de cliente y socio de la comunidad pueden crear y modificar reportes en su propia carpeta personal o en una carpeta compartida de forma privada si cuentan con suficientes permisos. Puede otorgar permisos de usuario de cliente y socio para crear y modificar reportes a través de sus perfiles o utilizando conjuntos de permisos. Después de otorgar los permisos necesarios, pueden utilizar la herramienta de arrastrar y soltar Generador de reportes.

(1) Importante: Si su organización existía antes de la versión Summer '13, debe primero activar la colaboración mejorada para reportes y tableros antes de otorgar permisos de usuarios externos. Consulte Uso compartido de carpeta de análisis.

Para crear, personalizar y eliminar reportes, los usuarios externos deben utilizar la herramienta Generador de reportes.

La visibilidad de los datos está basada en dos cosas principales: La función de usuario a la que pertenece el cliente o el socio y las reglas de colaboración de su organización. La seguridad a nivel de campo de su organización es respetada, lo que significa que si un campo no es visible para usuarios externos, un usuario de socio o de cliente no lo verá en Generador de reportes.

1. Para permitir a los usuarios externos crear y modificar reportes, active los permisos "Crear y personalizar reportes", "Generador de reportes" y "Modificar mis reportes" en conjuntos de permisos o perfiles personalizados. Si desea que los usuarios externos exporten datos de reportes, otórqueles también el permiso "Exportar reportes".

En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o **Perfiles**. Asigne los siguientes permisos:

Permisos de usuarios externos necesarios para crear y modificar reportes

•	,
Para crear, personalizar y eliminar reportes en una carpeta personal:	"Crear y personalizar reportes"
	Υ
	"Generador de reportes"
Para crear, personalizar y eliminar sus propios reportes en una carpeta compartida de forma privada con acceso de Visor:	"Modificar mis reportes"
	Υ
	"Generador de reportes"
Para exportar datos de reportes:	"Exportar reportes"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos o activar permisos personalizados en perfiles:

"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar un conjunto de permisos a un usuario:

 "Asignación de conjuntos de permisos"

Para compartir una carpeta de reporte con usuarios externos:

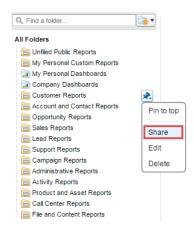
 acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar reportes en carpetas públicas" Puede otorgar permiso para crear y modificar reportes a todos los usuarios externos basados en funciones con licencias como Customer Community Plus y Comunidad de socios. También puede otorgar permiso a todas las licencias de portal basadas en funciones heredades como el Portal de clientes y Socio Oro.



- Estos permisos no están disponibles para licencias de usuario de gran volumen, como Comunidad de cliente o Portal de clientes de gran volumen, Portal de Service Cloud y Sitio Web autenticado.
- Los usuarios externos con licencias de portal antiguas pueden crear y modificar reportes en comunidades, pero no en portales.
- 2. Si desea que los usuarios externos creen o modifiquen reportes en una carpeta compartida de forma privada, otórgueles el acceso de "Visor" en la carpeta.

En la ficha **Reportes** en la vista Carpetas, haga clic en 🔌 junto a la carpeta que desea compartir, luego seleccione **Compartir**.





Dependiendo de los objetos, campos y categorías a los que tienen acceso sus usuarios externos, podrían ver tipos de reporte personalizado en la interfaz de usuario al crear un reporte. Los tipos de reporte personalizados son visibles si un usuario tienen acceso de lectura en cualquier carpeta u objeto incluidos en el tipo de reporte personalizado.

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Crear reportes personalizados para realizar un seguimiento del uso, de la moderación y otras actividades de la comunidad.



Sugerencia: Recuerde que puede obtener tableros preconfigurados en el paquete de tableros de comunidades de Salesforce disponible para descargar en AppExchange.

Para supervisar el estado de su comunidad, puede crear tipos de reporte personalizados y luego crear un reporte utilizando ese tipo de reporte personalizado. Si desea que los gestores de su comunidad vean su reporte en Gestión de comunidad, puede crear o modificar un tablero para que incluya su reporte y luego asignar el tablero actualizado en Gestión de comunidad. Para cambiar la asignación de un tablero, haga clic en **Tableros** > **Configuración**.



Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: Solo los reportes tableros basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en la página Gestión de comunidad. El uso de reportes basados en el objeto Redes significa que puede crear un reporte personalizado y utilizarlo en todas sus comunidades.

Utilice la siguiente tabla para empezar a trabajar con la creación de reportes para comunidades:

Uso de nivel superior	Objeto principal > B (Objeto secundario) > C (Objeto secundario, si procede)	Descripción
Uso de Chatter	Redes > Mensajes de Chatter	Cree reportes en la actividad de mensaje privado en su comunidad. ¹
Uso de Chatter	Redes > Revisiones de noticias en tiempo real	Cree reportes sobre publicaciones y comentarios que modificaron sus miembros.
Uso de Chatter	Redes > Grupos	Cree reportes de los grupos en su comunidad.
Moderación	Redes > Auditoría de redes	Cree reportes de toda la actividad y el historial de moderación en su comunidad.
		Para realizar un reporte acerca de la actividad de moderación en mensajes privados de Chatter, filtre el reporte por Tipo de objeto auditado(en el objeto Auditorías de red) para que sea igual a Mensaje de Chatter.
Moderación	Redes > Miembros de red > Auditoría de actividad de red: Moderadores	Cree una lista de miembros en una comunidad que han marcado elementos o moderado un elemento marcado.
Moderación	Redes > Miembros de red > Auditoría de actividad de red: Usuario	Cree reportes acerca de los miembros de su comunidad cuyos elementos se han marcado, bloqueado o sustituido.
Moderación	Redes > Miembros de red > Inicio de sesión de usuario	Cree reportes de los miembros inmovilizados en su comunidad.
Moderación	Redes > Moderaciones de redes > Documentos de contenido	Cree reportes sobre contenidos que estén marcados actualmente en su comunidad. Estos reportes
	Redes > Moderaciones de redes > Publicaciones de noticias en tiempo real	permiten ver el contenido real de la etiqueta marcada. Por ejemplo, puede ver el contenido de un mensaje privado marcado para determinar fácilmente si el
	Redes > Moderaciones de redes > Comentarios de noticias en tiempo real	mensaje es spam.
	Redes > Moderaciones de redes > Mensajes privados	
Moderación	Redes > Entidades de noticias en tiempo real no publicadas > Publicaciones de noticias en tiempo real	Cree un reporte sobre publicaciones que están pendientes de revisión y aprobación.
Actividad pública	Redes > Mediciones diarias del uso público de la red	Cree reportes acerca de los visitantes exclusivos y las vistas diarias de la página pública de comunidad.
Recomendaciones	Redes > Medición de recomendación	Cree reportes sobre el uso de recomendaciones personalizadas en su comunidad.

Uso de nivel superior	Objeto principal > B (Objeto secundario) > C (Objeto secundario, si procede)	Descripción
Actividad de temas	Redes > Temas	Cree reportes de la actividad de temas en su comunidad.
Actividad de temas	Redes > Asignaciones de temas	Cree reportes de las asignaciones de temas en su comunidad.
Actividad de usuario	Redes > Mediciones diarias de actividad de red	Cree reportes en el número diario de publicaciones y comentarios por tipo de miembro.
Actividad de usuario	Redes > Miembros de red > Historial de inicio de sesión	Cree reportes sobre la actividad de inicio de sesión de la comunidad. Este reporte solo incluye inicios de sesión directos en la comunidad. Si un usuario inicia sesión en una organización y luego cambia a una comunidad, su actividad de inicio de sesión no se incluye.
Actividad de usuario	Redes > Mediciones diarias de pertenencia a red	Cree reportes acerca del conteo diario de miembros activos totales, nuevos miembros agregados e inicios de sesión de miembros externos por tipo de miembro.
Actividad de usuario	Redes > Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red	Cree reportes de los contribuyentes diarios exclusivos en su comunidad. Un miembro se cuenta como contribuyente si publica o comenta en un perfil de grupo o usuario.
Fotos de perfiles de usuario	Redes > Miembros de red	Para crear reportes sobre perfiles de usuario con o sin fotos, filtre el reporte por Tiene foto de perfil (en el objeto Miembros de red) para que sea igual a Verdadero o Falso.

¹Para realizar reportes en Mensajes de Chatter, debe disponer del permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades".



Nota: Puede crear reportes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear reportes acerca de Comunidades con el paquete Tableros y perspectivas

Informar sus usuarios sobre comunidades

Compartir información de contacto personal en comunidades

Los usuarios pueden especificar qué información de su perfil es visible para usuarios externos, como clientes y socios, y usuarios invitados que ven las páginas a las que se puede acceder públicamente sin necesidad de iniciar sesión.

Cuando se interactúa con otros miembros de la comunidad, es importante mantener el equilibrio entre ser visible y accesible y proteger la información de contacto personal. Puede que no quiera mostrar su puesto de trabajo, números de teléfono y otros detalles de contacto fuera de su organización interna. Puede que sus clientes y socios no deseen que otros clientes y socios vean toda su información de contacto.

Utilice la interfaz de usuario o API para controlar la visibilidad. Puede elegir exponer campos solo a empleados, miembros de la comunidad fuera de su compañía o invitar usuarios que no necesitan iniciar sesión. Algunos campos son siempre visibles para todos los usuarios con acceso a la comunidad. Algunos cambios permiten tres niveles de visibilidad, mientras que otros permiten menos.

- Empleados: solo pueden acceder miembros de la organización interna.
- Externo: pueden acceder miembros de la organización interna y miembros externos, como clientes y socios. Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, portal de clientes o portal de socios.
- Público: cualquier persona puede acceder, incluidos los usuarios invitados que ven las páginas a las que se puede acceder públicamente sin necesidad de iniciar sesión. Los usuarios invitados pueden acceder a páginas públicas en comunidades a través de la licencia Usuario invitado asociada con cada sitio o comunidad.

En la API, si se configura un campo como verdadero en el objeto de usuario, este se hace visible para el tipo de usuario indicado en el nombre del campo (usuarios externos o invitados).

Tenga en cuenta estas sugerencias sobre la visibilidad de su información de contacto.

- Ha seleccionado que la configuración se aplique a todas las comunidades de las que es miembro.
- Cuando a un usuario se le impide ver un campo de información de contacto, hay diferencias entre lo que aparece en la interfaz de usuario y en la API.
 - En la interfaz de usuario, el campo restringido se oculta del perfil en aquellos lugares donde normalmente aparece en una comunidad. En la organización aparece la información del perfil en las páginas de Visualforce personalizadas, el campo sigue apareciendo, pero con el valor #N/A.
 - En la API, un campo establecido como falso devuelve el valor #N/A.
- La información en campos ocultos de un perfil no la pueden buscar otros socios y clientes de la comunidad, pero sí los usuarios de la organización interna de la compañía.

Configuración de visibilidad predeterminada para información de contacto

Esta tabla resume la configuración de visibilidad predeterminada para la información de contacto y las opciones para restringir la visibilidad.

Información de contacto	Visibilidad pusitirnimb	Dónde configurar en la interfaz de usuario	Opciones para restringir la visibilidad	Controles de API en el objeto de usuario
Nombre	Público	Vaya a <i>Su</i>	Cualquier usuario	N/A
Apellidos		nombre >	visualiza estos	
Apodo		Modificar	campos a menos	
προασ		información de	que su	
Sobre mí		contacto y, a	administrador	
		continuación, haga	active la	
		clic en Acerca de	visualización de	
			apodos o cree una	
			página	
			personalizada que	

Información de contacto	Visibildad pesterinob	Dónde configurar en la interfaz de usuario	Opciones para restringir la visibilidad	Controles de API en el objeto de usuario
			muestra esta información. Si su administrador ha activado la visualización de apodos, su apodo aparece en lugar de su nombre y apellidos en la mayoría de las ubicaciones.	
Título	Externa	Vaya a <i>Su</i>	Empleados,	${\tt UserPreferencesShowTitleToExternalUsers}$
		nombre > Modificar	externo o público	UserPreferencesShowTitleToGuestUsers
		información de contacto y, a continuación, haga clic en Acerca de		Nota: Cuando la preferencia de usuario invitado se configura en verdadero, el campo de puesto de trabajo es visible para los miembros externos, incluso aunque la preferencia de miembro externo esté configurada como falso.
Foto de perfil	Externo Los usuarios sin acceso ven la fotografía.	En su página de perfil, haga clic en Actualizar bajo la fotografía (o Agregar fotografía si no ha añadido todavía una) y, a continuación, seleccione Mostrar en comunidades con páginas accesibles públicamente	Externo o público	UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers
Ciudad País Email Fax Celular Estado	Empleados	Vaya a Su nombre > Modificar información de contacto y, a continuación, haga clic en Contacto	Empleados, externo o público	Nota: Para cada par de preferencias que controla la visibilidad de un campo, cuando la preferencia de usuario invitado está establecida en verdadero, el campo es visible para miembros externos incluso aunque la preferencia de miembro externo esté establecida en falso. UserPreferencesShowCityToExternalUsers

Información de contacto	Visitolicical pastaniaab	Dónde configurar en la interfaz de usuario	Opciones para restringir la visibilidad	Controles de API en el objeto de usuario
Dirección				UserPreferencesShowCityToGuestUsers
Teléfono del				${\tt UserPreferencesShowCountryToExternalUsers}$
trabajo				UserPreferencesShowCountryToGuestUsers
Código postal				UserPreferencesShowEmailToExternalUsers
				UserPreferencesShowEmailToGuestUsers
				UserPreferencesShowFaxToExternalUsers
				UserPreferencesShowFaxToGuestUsers
				UserPreferencesShowManagerToExternalUsers
				UserPreferencesShowManagerToGuestUsers
				${\tt UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers}$
				UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers
				${\tt UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers}$
				${\tt UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers}$
				UserPreferencesShowStateToExternalUsers
				UserPreferencesShowStateToGuestUsers
				${\tt UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers}$
				UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers

Navegar a sus comunidades

Puede alternar fácilmente entre trabajar en su organización interna y colaborar con clientes o socios en las comunidades. El encabezado global no está disponible de forma predeterminada, el administrador de su organización debe activarlo para miembros de la comunidad.



Nota: Las organizaciones que han activado Comunidades antes de Winter '14 ven el encabezado global de forma predeterminada cuando activan Comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



El menú de la parte izquierda le permite alternar entre las comunidades y la organización interna.

- Para acceder a las comunidades desde la organización, haga clic en junto al nombre de la organización en el menú
 desplegable y seleccione la comunidad a la que desea cambiar. El cuadro desplegable muestra comunidades activas de las que
 es miembro. Si cuenta con el permiso "Crear y configurar comunidades", también verá las comunidades de Vista previa de
 las que es miembro.
- Para volver a la organización interna, haga clic en junto al *nombre de la comunidad* en el menú desplegable y seleccione el nombre de la organización.

Los usuarios internos que no sean miembros de ninguna comunidad solo verán el nombre de la compañía. Los usuarios externos solo ven el menú desplegable si pertenecen a más de una comunidad activa.

Nota: Si un usuario externo que solo es miembro de una comunidad activa se le asigna la URL para la comunidad de Vista previa, no ven el menú desplegable cuando están en la comunidad Vista previa.

Puede trabajar en más de una comunidad simultáneamente si abre cada una en distintas fichas del navegador.

El cambio entre la organización interna y las comunidades no tiene por qué interrumpir el flujo de trabajo. Vuelve automáticamente a la página donde ha trabajado por última vez, para que pueda continuar exactamente donde estaba.

Nota: Si la organización está configurando Mi dominio pero no ha terminado de implementar el nuevo dominio personalizado, cambiar de una comunidad a la organización interna le dirigirá en su lugar a la página de inicio de sesión de Salesforce. Esto puede suceder cuando ha iniciado sesión usando una URL de Mi dominio que se ha registrado pero que no se ha implementado. Una vez que el dominio se implementa, seleccionar la organización en el menú desplegable le llevará a la organización interna, como se espera.

El menú *Su nombre* en el lateral derecho contiene vínculos para editar la información de contacto y cerrar la sesión. Para los usuarios internos, también contiene un vínculo a Ayuda y capacitación y también puede contener vínculos a Configurar y otras herramientas, según los permisos de usuario y funciones habilitadas. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo Cambiar a Lightning Experience en el menú *Su nombre*. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

Comportamiento de la búsqueda en comunidades

Las capacidades de búsqueda en comunidades pueden favorecer o entorpecer la experiencia de los miembros. La búsqueda en las comunidades es diferente dependiendo de si su comunidad utiliza una plantilla basada en el Generador de comunidad o una plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce. En general, las búsquedas dentro de una comunidad devuelven resultados relativos a esa comunidad.

Para todas las comunidades:

El comportamiento de búsqueda en las comunidades es diferente de las búsquedas de la organización interna:

- En general, las búsquedas en una comunidad devuelven coincidencias dentro de la comunidad. Para encontrar elementos de una comunidad diferente, los miembros deben dejar la comunidad actual y buscar dentro de la otra comunidad.
- En resultados de búsqueda de la comunidad, los miembros pueden ver a lo que tienen acceso a través de sus perfiles y conjuntos de permisos. Además, pueden ver también datos que están compartidos de forma explícita con ellos en el contexto de la comunidad. Estos pueden incluir registros y contenido interno de la compañía no compartidos de forma explícita con el resto de la comunidad. Por ejemplo, si el perfil del usuario permite acceso a cuentas, pero la ficha de cuentas no está expuesta en la comunidad, el miembro podrá ver los datos de las cuentas en los resultados de las búsquedas.
- Para las búsquedas de usuario realizadas por usuarios externos de la comunidad, la búsqueda global y la búsqueda mejorada (con la opción **Todos los campos** seleccionada) consultan el siguiente conjunto de campos limitado:
 - Nombre
 - Nombre de usuario
 - Id. de usuario
 - Cuerpo
 - Email
 - Teléfono
 - Campos personalizados

Por ejemplo, digamos que un miembro de la comunidad externo busca un usuario, Juan López, por su alias jlop. Si ese término no está contenido en cualquiera de los campos con capacidad de búsqueda en el objeto de usuario, el registro Juan López no se incluye en los resultados de la búsqueda.

- Los resultados de las búsquedas incluyen todos los registros y archivos a los que un miembro de la comunidad tiene acceso. Esto incluye registros no expuestos de forma explícita en la comunidad o registros y archivos a los que tiene acceso en la organización interna de Salesforce. En las búsquedas de archivos, los usuarios pueden ver:
 - Archivos que poseen
 - Archivos compartidos con ellos directamente
 - Archivos a los que tienen acceso en una biblioteca
 - Archivos publicados en un registro al que tienen acceso
 - Archivos publicados en grupos o compartidos con esa comunidad
- El administrador debe activar los filtros de resultados de búsqueda en un objeto de la organización interna para que tenga capacidad de búsqueda en una comunidad. Para hacer que los objetos personalizados tengan capacidad de búsqueda, el objeto debe estar asociado con una ficha en la organización interna.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

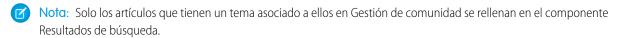
Disponible en: Enterprise
Edition, Performance
Edition, Unlimited Edition y
Developer Edition

Para comunidades que utilizan las plantillas Koa y Kokua:

- El componente Búsqueda destacada permite a los miembros de la comunidad buscar artículos dentro de una categoría de datos específica.
- El componente Lista de artículos muestra los resultados de las búsquedas basados en el término de búsqueda ingresado en Búsqueda destacada.

Para comunidades que utilizan la plantilla de Servicio al cliente (Napili):

- El componente Buscar publicador permite a los miembros de la comunidad ingresar términos de búsqueda en la comunidad.
- El componente Resultados de búsqueda muestra una lista de resultados de búsquedas limitados a artículos y debates.



- El componente Resultados de la búsqueda global permite a los miembros ver resultados de búsquedas en una sola ficha (Todos), o en fichas separadas para casos, cuentas, contactos y cualquier otro objeto expuesto en la comunidad (incluyendo objetos personalizados) al que tengan acceso.
 - Nota: Los administradores deben asociar una ficha con un objeto personalizado para que tenga capacidad de búsqueda en la búsqueda global.

Para comunidades que utilizan Fichas de Salesforce + Visualforce:

- Si Chatter está activado en la organización, la búsqueda global y la búsqueda contextual de noticias en tiempo real se activan de forma predeterminada en todas las comunidades.
 - Con la búsqueda global, los miembros pueden buscar registros, archivos, personas, grupos, temas y nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real.
 - La búsqueda en noticias en tiempo real () es útil cuando los miembros desean buscar información en un contexto de noticias en tiempo real específico. Los grupos, los perfiles de usuario, los registros y las noticias en tiempo real de la comunidad admiten la búsqueda en noticias en tiempo real.
- Si Chatter no está activado, la búsqueda de la barra lateral se activa en todas las comunidades.
 - La búsqueda de la barra lateral no es compatible con las búsquedas de elementos específicos de Chatter, como noticias en tiempo real, grupos, archivos, temas y perfiles de usuario.

Gestionar las notificaciones por email de su comunidad

Utilice notificaciones de email para mantenerse al día de actualizaciones importantes en comunidades.

Puede elegir recibir notificaciones de email cada vez que alguien publique en su perfil, comente una publicación después de hacerlo usted o publique en un grupo al que pertenece y mucho más. Las preferencias de notificación de email se establecen por comunidad.

Para establecer sus preferencias de email, vaya a su página de perfil en una comunidad, haga clic en el botón desplegable () en la esquina superior derecha y seleccione **Mi configuración** y, a continuación, haga clic en **Configuración de email**. Puede activar o desactivar notificaciones individuales.

Su configuración elegida se aplica a la comunidad actual. Si no pertenece a ningún grupo aún, no

verá la opción de establecer grupos en esta página hasta después de unirse a su primer grupo. También puede establecer sus preferencias

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition de email del grupo utilizando el cuadro desplegable **Enviarme un mensaje de email...** de la página de cada grupo. Puede elegir recibir un boletín por email cada día o cada semana o un email cada vez que alguien publica. Esta opción es visible si es miembro de un grupo.

Sus opciones de email son similares a la configuración de email de Chatter en su organización interna en su configuración personal (Su nombre > Mi configuración > Configuración de email para usuarios de Chatter Free). En comunidades, sin embargo, anote las siguientes diferencias.

- La frecuencia de notificación predeterminada para nuevos grupos a los que se une no se puede establecer a través de la interfaz de usuario. Solo se puede establecer a través de las API de Salesforce (API de SOAP y API de REST).
- Los boletines personales no están disponibles en estos momentos.
- Si su comunidad tiene mensajes de Chatter activados, se le notificará el uso compartido de archivos en un mensaje. Si los mensajes de Chatter no están activados, continuará recibiendo las notificaciones del uso compartido de archivos por email.
- Si el marcado está activado en la comunidad, la opción Marca un elemento como inapropiado aparece para todos los miembros de la comunidad, pero solo envía notificaciones si:
 - Usted es propietario o administrador de un grupo y un miembro ha marcado una publicación, un comentario o un archivo en su grupo.
 - Usted es un moderador y un miembro marca una publicación, comentario o archivo al que tiene acceso. Dependiendo del tipo de notificación que desee recibir, necesitará también los siguientes permisos:

Notificaciones por email sobre	Permiso necesario
Publicaciones y comentarios marcados	"Moderar noticias en tiempo real de comunidades"
Archivos marcados	"Moderar archivos de comunidades"
Mensajes de Chatter marcados	"Moderar noticias en tiempo real de comunidades" y "Moderar mensajes de Chatter en comunidades"

Si el vínculo **Marcar como inapropiado** no funciona en su mensaje de email, pruebe a marcar el mensaje desde la interfaz de usuario.

Quién puede ver el contenido en las comunidades

Las comunidades contienen varios tipos de usuarios que requieren distintos niveles de acceso. Lo que los usuarios ven depende de su tipo de usuario y de qué fichas ha seleccionado el administrador al crear la comunidad. El comportamiento detallado a continuación no tiene en cuenta las actualizaciones de cuenta en el modelo de uso compartido o el uso compartido del usuario.

	Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades"	Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only)	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Administrar comunidades en Salesforce	Puede crear, personalizar fichas y marcas, agregar o	No disponible	No disponible

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

	Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades"	Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only)	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
	eliminar miembros y activar o desactivar una comunidad. El usuario también debe tener el permiso "Personalizar aplicación" para crear o personalizar comunidades.		
Encabezado global	El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades que ha creado el usuario o a las que tiene acceso. También vincula a su organización interna. Puede acceder a la configuración de todas las comunidades independientemente del estado. Puede ver las comunidades con el estado Vista previa.	El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades que ha creado el usuario o a las que tiene acceso. También vincula a su organización interna. No puede acceder a las comunidades con el estado Inactiva. Puede ver las comunidades con el estado Vista previa si se proporciona un vínculo.	El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades a las que tiene acceso el usuario. No puede acceder a las comunidades con el estado Inactiva. Puede ver las comunidades con el estado Vista previa si se proporciona un vínculo.
Menú Su nombre del encabezado global	Igual que en la organización interna.	Igual que en la organización interna. Los usuarios de Chatter Free ven un menú Configuración, un menú Modificar información de contacto y un vínculo Fin de sesión. Para los usuarios de Chatter Free, el menú Mi configuración abre una superposición donde pueden actualizar la configuración de la ubicación, la configuración de seguridad, de email y las conexiones aprobadas. Esta configuración interna y todas las comunidades a las que los usuarios tienen acceso. Esta superposición es diferente desde la página Mi configuración que otros usuarios internos ven si la organización ha activado la	Puede ver el menú Mi configuración, un menú Modificar información de contacto y un vínculo de fin de sesión. Para los usuarios externos, el menú Mi configuración abre una superposición donde pueden actualizar la configuración de la ubicación, la configuración de seguridad, de email y las conexiones aprobadas. Esta configuración se aplica en todas las comunidades a las que los usuarios tienen acceso. Esta superposición es diferente desde la página Mi configuración que otros usuarios internos ven si la organización ha activado la interfaz de usuario mejorada Configuración.

Salesforce con permiso

"Crear y

comunidad (licencias Portal

de clientes, Portal de

	configurarcomunidades"	incluidos Chatter Free y Chatter Only)	socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
		interfaz de usuario mejorada Configuración.	
Menú <i>Gestión de</i> comunidad del encabezado global	Los administradores o usuarios con "Gestionar comunidades" pueden ver el menú y utilizarlo para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a la configuración de la comunidad en Generador de comunidad, Site.com Studio y Force.com. Recuerde que la opción Generador de comunidad no aparece para comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce. Este menú solo aparece en Gestión de comunidad.	Los usuarios con "Gestionar comunidades" pueden ver el menú y utilizarlo para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a Generador de comunidad, Site.com Studio y Force.com.Recuerde que la opción Generador de comunidad no aparece para comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce. Este menú solo aparece en Gestión de comunidad.	No disponible
Ayuda online de Salesforce	Puede ver la ayuda online de Salesforce.	El usuario estándar de Salesforce ve la ayuda online de Salesforce. El usuario de Chatter Free ve la ayuda de Chatter.	No disponible
Personas	Puede ver a todos en la comunic	dad y viceversa.	
Perfiles y activaciones de personas	Título, Teléfono de trabajo o Email) de los perfiles de todos los miembros de la comunidad. En las activaciones de personas, el usuario siempre ve los campos Título, Teléfono de trabajo o Email de los miembros.		Puede ver los campos Nombre Apellidos y Apodo y las fotografías de perfil de todos los miembros, pero solo puede ver los campos de información de contacto adicionales que los miembros hayan elegido mostrar a los usuarios externos De forma predeterminada, aparece el campo Título, pero no el resto de campos. En las activaciones de personas, el usuario solo ve los campos Título, Teléfono de trabajo y Celular si el miembro ha elegido mostrarlos.

Administrador o usuario de Miembro de la comunidad Miembro externo de la

licencias de Salesforce,

Salesforce (todas las

	Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades"	Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only)	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Registros (como cuentas, prospectos, oportunidades)	Puede ver los registros a los que tienen acceso (basados en reglas de uso compartido) en todas las comunidades y su organización interna.		Puede ver los registros a los que tienen acceso (basados en reglas de uso compartido y permisos) en todas las comunidades.
Tableros y reportes	Puede ver y crear tableros y repo	ortes	Los usuarios externos basados en funciones pueden crear y modificar reportes en comunidades, pero no en portales. No obstante, existen algunas excepciones. Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de reportes para usuarios externos: Crear y modificar reportes. Todos los usuarios externos basados en funciones pueden actualizar tableros.
Artículos de Salesforce Knowledge	Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso Leer en el tipo de artículo y visibilidad de la categoría.	Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso Leer en el tipo de artículo y visibilidad en la categoría del artículo.	Visibilidad en la categoría del artículo.

Visibilidad de Chatter

	Administrador de Salesforce	Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only)	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Grupos	En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de esa comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras	En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de esa comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras	En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de la comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras comunidades a los que pertenecen.

Miembro de la comunidad Miembro externo de la Administrador de Salesforce Salesforce (todas las comunidad (licencias Portal licencias de Salesforce. de clientes. Portal de incluidos Chatter Free y socios, Comunidad de Chatter Only) socios o Comunidad de clientes) comunidades a los que comunidades a los que Puede crear nuevos grupos Un pertenecen o su organización pertenecen o su organización usuario puede publicar, comentar, publicar archivos o interna. interna. vínculos o compartir la Puede crear nuevos grupos Un Puede crear nuevos grupos Un publicación de otra persona en usuario puede publicar, usuario puede publicar, los grupos de los que es comentar, publicar archivos o comentar, publicar archivos o miembro. vínculos o compartir la vínculos o compartir la publicación de otra persona en publicación de otra persona en los grupos de los que es los grupos de los que es miembro. miembro Los administradores también pueden controlar si los usuarios de la organización y los usuarios externos pueden crear nuevos grupos con el permiso de usuario "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter". Archivos Independientemente de la comunidad actual, los usuarios pueden Independientemente de la ver los archivos que poseen, que se comparten con ellos comunidad actual, los usuarios directamente, a los que tienen acceso en una biblioteca o que se ven los archivos que poseen, publican en un registro al que tienen acceso. que se comparten con ellos directamente o a los que tienen Los archivos publicados en grupos y compartidos con toda la acceso en una biblioteca. Los comunidad solo se pueden ver en esa comunidad. usuarios del portal ven los archivos publicados en los registros a los que tienen acceso, a no ser que la publicación del registro se haya marcado como "Sólo interno". Perfiles Puede ver los perfiles de todos Puede ver los perfiles de todos los miembros de la comunidad los miembros de la comunidad actual. actual. No se pueden ver los perfiles de los usuarios de la organización interna. La visibilidad del perfil impone el uso compartido de los usuarios. Recomendaciones El usuario solo obtiene recomendaciones de personas, grupos, archivos y registros de la comunidad actual.

Administrador de Salesforce

Miembro de la comunidad Miembro externo de la Salesforce (todas las licencias de Salesforce. incluidos Chatter Free y Chatter Only)

comunidad (licencias Portal de clientes. Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)

Actividad e influencia

Puede ver las estadísticas de la actividad y la influencia de la comunidad actual.

Toda la actividad de los registros, como las publicaciones y los comentarios, se cuenta en la organización interna del usuario y no Toda la actividad de los registros, en la comunidad donde se ha producido la actividad.

Puede ver las estadísticas de la actividad y la influencia de la comunidad actual.

como las publicaciones y los comentarios, no se cuenta en las estadísticas de actividad e influencia del usuario.

Notificaciones por email

de email se establecen por comunidad. En una comunidad, los usuarios pueden controlar sus notificaciones de email de Chatter en su configuración personal.

Pueden controlar las notificaciones de email para su organización interna desde su configuración personal. (Ingrese Chatter en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione

Notificaciones de email.)

En una comunidad, todos los usuarios pueden controlar las notificaciones de email de grupo en la página de cada grupo.

Los boletines de email personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son compatible, pero la opción de recibir notificaciones de email para cada publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios.

Las preferencias de notificación Las preferencias de notificación de email se establecen por comunidad. En una comunidad, el usuario estándar de Salesforce puede controlar las notificaciones de email de Chatter en su configuración personal.

> Pueden controlar las notificaciones de email para su organización interna desde su configuración personal. (Ingrese Chatter en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Notificaciones de email.)

Un usuario de Chatter Free puede controlar los emails de Chatter para sus comunidades en Su nombre > Mi

configuración > Configuración de email. La configuración elegida se aplica a la comunidad actual.

En una comunidad, todos los usuarios pueden controlar las notificaciones de email de grupo en la página de cada grupo.

Los boletines de email personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son

Las preferencias de notificación de email se establecen por comunidad. En una comunidad, los usuarios externos pueden controlar las notificaciones de email de Chatter en Su nombre > Mi

configuración > Configuración de email. Los

usuarios de portal también pueden controlar las notificaciones de email de grupo en la página de cada grupo.

Los boletines de email personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son compatible, pero la opción de recibir notificaciones de email para cada publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios.

Administrador de Miembro de la comunidad Miembro externo de la Salesforce Salesforce (todas las comunidad (licencias Portal licencias de Salesforce. de clientes. Portal de incluidos Chatter Free y socios, Comunidad de **Chatter Only)** socios o Comunidad de clientes) compatible, pero la opción de recibir notificaciones de email para cada publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios. Temas Puede ver los temas de EtiquetaAlmohadilla y los temas de Chatter, incluidos temas de noticias en tiempo real, lista de temas, páginas de detalles de temas, temas de tendencias y temas acerca de los que se ha hablado recientemente de la comunidad actual solamente. **Favoritos** Puede agregar favoritos de búsqueda, tema y vista de lista en la Solo puede agregar favoritos de comunidad actual. tema en la comunidad actual. En su lista de mensajes de Mensajes de Chatter En su lista de mensajes de En la lista de mensajes de Chatter, puede ver mensajes Chatter, puede ver mensajes Chatter del usuario, puede ver privados que han enviado o privados que han enviado o todos los mensajes que han recibido en su organización recibido en su organización enviado o recibido en cualquier interna y cualquier comunidad interna y cualquier comunidad comunidad de la que son de la que son miembros. de la que son miembros. miembros. Puede enviar un mensaje de Puede enviar un mensaje de Puede enviar un mensaje de Chatter a un miembro de una Chatter a un miembro de una Chatter a un miembro de una comunidad común, pero debe comunidad común, pero debe comunidad común, pero debe iniciar el mensaje en la iniciar el mensaje en la iniciar el mensaje en la comunidad de la que el usuario comunidad de la que el usuario comunidad de la que el usuario de destino es miembro. de destino es miembro. de destino es miembro. Los administradores con los Los mensajes de Chatter son permisos "Gestionar mensajes accesibles a través de la ficha de de Chatter" y "API activada" Chatter, que se puede desactivar pueden eliminar mensajes. para miembros externos de la comunidad. Los administradores La API permite a los usuarios deben asegurarse de que la ficha enviar mensajes de Chatter en de Chatter está activada comunidades. utilizando mensajes de Chatter en comunidades. Messenger (Chat) Messenger no está disponible con las Comunidades.

Visibilidad de las noticias en tiempo real

En la siguiente tabla se muestra lo que cada tipo de usuario puede hacer o ver en las noticias en tiempo real de Chatter en una comunidad.

	Administrador de Salesforce	Miembro de la comunidad de Salesforce	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Publicar en un registro	Puede publicar en registros de la comunidad.	Puede publicar en cualquier registro de la comunidad a la que tiene acceso el usuario.	Puede publicar en cualquier registro de la comunidad a la que tiene acceso el usuario.
Marcar una publicación	Puede marcar publicaciones de la comunidad actual. Las noticias en tiempo real marcadas solo contienen publicaciones de la comunidad actual.		
Mencionar a alguien	·	tenecientes a la comunidad actual. a ningún usuario externo de una	Puede mencionar a personas pertenecientes a la comunidad actual.
Compartir una publicación (volver a publicar)	Puede compartir una publicació	n solo en la comunidad actual.	
Añadir temas una publicación	•	Almohadilla y temas de Chatter a n específicos de la comunidad act	

Visibilidad de búsquedas

El comportamiento de búsqueda en las comunidades varía ligeramente de la búsqueda en la organización interna. Los resultados de búsqueda respetan las reglas de uso compartido de todos los elementos de forma predeterminada. En la siguiente tabla se describe qué tipo de usuario de una comunidad puede ver los resultados de búsqueda.

Resultados de búsqueda para	Administrador	Miembro de la comunidad de Salesforce	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Personas	Personas pertenecientes a la c	omunidad actual.	
Usuarios	 La información en campos ocultos de un perfil no la pueden buscar otros socios y cl de la comunidad, pero sí los usuarios de la organización interna de la compañía. Los usuarios del portal no pueden buscar usuarios en la comunidad cuando la barra búsqueda está activada. 		•
			a comunidad cuando la barra de
	 Cuando los miembros de comunidad externos buscan usuarios, la búsqueda global y las búsquedas de usuario mejoradas (con la opción Todos los campos seleccionada) consultan el siguiente conjunto de campos limitado en registros de usuario: 		
	Nombre		

Resultados de búsqueda para Administrador Miembro de la Miembro externo de la comunidad de comunidad (licencias Portal de clientes, Portal **Salesforce** de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) Nombre de usuario ld. de usuario Cuerpo Email Teléfono Campos personalizados Grupos Grupos pertenecientes a la comunidad actual. Archivos Visibilidad de la comunidad actual: Visibilidad de la comunidad actual. Archivos de propiedad Archivos de propiedad Archivos compartidos con el usuario en un grupo público Archivos compartidos con o privado el usuario en un grupo • Archivos compartidos con toda la comunidad público o privado Visibilidad en cualquier comunidad: Archivos compartidos con • Archivos publicados en registros accesibles y noticias en toda la comunidad tiempo real de registros Visibilidad en cualquier Archivos de bibliotecas de Salesforce CRM Content a los comunidad: que tengan acceso los archivos de bibliotecas Archivos publicados en Los archivos de un usuario siempre son visibles en los resultados registros accesibles y de búsqueda de ese usuario, independientemente de cómo se noticias en tiempo real de cargaron. los registros (a no ser que el archivo publicado en el registro se haya marcado como "Sólo interno") Archivos de bibliotecas de Salesforce CRM Content a los que tengan acceso los archivos de bibliotecas Los archivos de un usuario siempre son visibles en los resultados de búsqueda de ese usuario, independientemente de cómo se cargaron. Temas Temas pertenecientes a la comunidad actual.

Resultados de búsqueda para	Administrador	Miembro de la comunidad de Salesforce	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
Fuentes	Publicaciones de noticias en tiem búsqueda.	po real y comentarios de la co	omunidad donde se realizó la
	La búsqueda global devuelve info	ormación de todos los contex	tos de noticias en tiempo real.
	La búsqueda de noticias en tiempo en el que se ha realizado la búsque en un registro o en un grupo. Par comunidad, los usuarios buscan o	eda, como en las noticias en tie a buscar información en difere	mpo real de un perfil de usuario,
Autocompletar la búsqueda	Elementos a los que se ha accedi	do recientemente en la comu	nidad actual.
Registros (cuentas, contactos, prospectos, etc.)	Visibilidad completa para todos los elementos en todas las comunidades y en la organización interna.	Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades y en la organización interna.	Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades.
Búsquedas de usuarios en registros	Todos los usuarios en todas las co organización interna.	omunidades y en la	Los usuarios que son miembros de todas las comunidades de las que también es miembro el usuario y otros usuarios externos asociados con la misma cuenta externa. Los usuarios con licencias de portal de socios también ven al propietario de la cuenta del portal.
			La lista Usuarios mostrados recientemente en la búsqueda muestra todos los usuarios a los que tienen acceso a través de sus licencias, configuración de perfiles, conjuntos de permisos y reglas de colaboración. Si la colaboración de usuario está activada en su organización, este comportamiento varía dependiendo de cómo está configurada.

Resultados de búsqueda para	Administrador	Miembro de la comunidad de Salesforce	Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)
			Para los miembros de comunidad externos, las búsquedas de usuario mejoradas buscan en un conjunto limitado de campos cuando la opción Todos los campos está seleccionada.
Búsquedas en registros	Visibilidad completa para todos los elementos en todas las comunidades y su organización interna.	Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades y su organización interna.	Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades.
Búsquedas en Gestión de comunidad	Las búsquedas en Gestión de comunidad devuelven inicialmente los últimos elementos que ha visualizado desde la comunidad. Si un objeto que está buscando no está en la lista Documentos vistos recientemente, intente escribir todo o parte del nombre del objeto y vuelva a buscar.	No	No
Artículos de Salesforce Knowledge	Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso Leer en el tipo de artículo y visibilidad de la categoría.	Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso Leer en el tipo de artículo y visibilidad en la categoría del artículo.	Visibilidad en la categoría del artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

ÍNDICE

A	Comunidades (continuación)
	contraseñas de usuario externo 46
administración delegada usuarios de comunidad 15	creación 17
apodos	creación de reportes para usuarios externos 211
activación 34	creación de usuarios 13
Autenticación	crear vista de lista de registro 127
Comunidades 86	criterios de contenido de moderación 175
Comunidades oo	criterios de miembros de moderación 176
C	criterios de moderación 174
	cuentas personales 63
Colaboración	desactivación 44
registros de usuarios de comunidad de gran volumen 11	descripción 43
Colas 79	desencadenadores de moderación 189
Community Builder	ejecución de moderación 182
asignar marca 108	email 29
publicar 147	encabezado global 39, 217
comunidades	estados 42
buscar 219	Ficha Chatter 27
búsqueda de la barra lateral 219	fichas 25
búsqueda de noticias en tiempo real 219	fuentes de datos externas 141
búsqueda global 219	funciones predeterminadas 5
planificación 1	Generador de comunidad 93
Comunidades	gestión 149, 155
acceso de superusuario 6, 16	Gestión de comunidad 147
acceso de superusuario para usuarios de cliente 16	gestión de usuarios de gran volumen 10
acceso público 35	gestor 152
acerca de 1	grupos de colaboración 11
acerca de usuarios de comunidad de gran volumen 9	habilitación de la reputación 203
activación 2, 41	incorporación de un cuadro de búsqueda global 53
activación de casos para usuarios externos 65	inicio de sesión 54
activación de la visualización de apodos 34	inscripción automática 54–55, 61, 63
activación de prospectos para los usuarios de socio 83	limitación de frecuencia 180
aprobaciones para usuarios externos 84	límites de archivo 33, 38
audiencias de recomendaciones 201	login 55
autenticación 85–86, 89–90	logout 54, 59–60, 96, 98
cálculo de reputación 207	marca 27, 55
campos de combinación 31	mensaje privado 33
catálogo de temas 196	miembros 22
cómo compartir información de contacto personal 214	moderación 170, 173
compartir datos de registro 126	moderación, archivos 186
compartir detalles de registro 129	moderación, mensajes 188
configuración 4, 43	moderación, publicaciones y comentarios 185
configuración de Ideas 82	moderación, publicaciones y comentanos 103
configuración de notificación de email 220	moderador 152, 154
configuración de Respuestas de Chatter 74	name 43
configurar preguntas de Chatter 73	navegación a 217
	Haveyacion a Z17

Índice

Comunidades (continuación)	Comunidades (continuación)
niveles de reputación 204	uso compartido de una URL de vista previa 40
notificaciones de email 220	Usuarios externos
opciones de reporte para usuarios externo 7	46
optimización del motor de búsqueda 47, 49–51	Restablecimiento de contraseñas de comunidad. 46
páginas de error 37	vista previa 40
páginas personalizadas 54	Wave Analytics 85
personalización 21	Configuración de comunidad 142
personalización con Force.com Sites 95	Configuración de comunidades
personalización con Site.com 94	selección entre fichas y Community Builder 26
personas con conocimientos 33	Conjuntos de colaboración
Perspectivas 161, 164, 172	creación 10
Perspectivas sobre las que se pueden realizar acciones 166	descripción general 7
Perspectivas, activación 163	modificación 10
Perspectivas, creación 164	criterios
Perspectivas, creación de acciones 166	contenido 175
Perspectivas, visualización 169	miembro 176
Plantilla Servicio al cliente (Napili) 104	criterios de contenido 175
plantilla, cambio 45	criterios de miembros 176
plantilla, consideraciones 46, 145	
plantillas 102	D
preferencias 33	Distribuir a caso
puntos de reputación 205	acceso 78
quién puede ver el contenido 221	Distribuir una pregunta a un caso 77
recomendaciones 199	Dominio personalizado 52
registros de colaboración de usuarios de portal de gran	
volumen 11	E
reglas de frecuencia 180	Encabezado global
reglas de frecuencia de moderación 180	para Comunidades: 39
reglas de moderación 177–178	·
reportes 208, 212	F
reportes, crear 211	Force.com Sites
reputación 201	uso con comunidades 95
revisar y aprobar contenidos 182	Formato de acción
Salesforce Knowledge 81	personalización 78
seguimiento de actividad 212	personalización 70
seguridad 85–86, 89–90	G
SEO 47, 49–51	Generador de comunidad
Servicio al cliente (Napili) 103	acceso público 115
sugerencias de uso de Site.com 94	agregar marcas 124
Tablero de inicio de Gestión de comunidad 158	cambiar formato de contenido 121
tableros 156	compartir datos de registro 126
tableros vs Perspectivas 160	crear página de detalle de registro 129
tableros, activar y asignar 157	crear páginas 110
tableros, crear 158	crear vista de lista de registro 127
tableros, personalizar y ver 160	Editor de página 118
temas 190, 193–195, 197–198	eliminar páginas 126
tipos de moderadores 153	empaquetado 135, 137, 139
URL 43	encabezado de página 124
	cheanezado de pagina 124

Índice

Generador de comunidad (continuación)	
exportación de página 135, 139	límites de archivo
exportación de plantilla 135, 137	Comunidades 38
exportar una página 139	Comunidades 38
exportar una plantilla 137	M
formato de tema 133	
formato de tema personalizado 133	mensaje de error 120
fuentes de datos externas 141	Miembros de comunidad
Gestor de páginas 109–110, 116, 123, 126	actualización con la API 24
modificar páginas 118	Moderación
navegar 106	Comunidades 173
preajustes de dispositivo 146	Moderación de comunidades
propiedades de página 109, 116, 123	definición de desencadenadores para el marcado de
tipos de páginas 116	elementos 189
variaciones de página 112, 114	Moderación previa
visibilidad de página 112, 114	revisar y aprobar publicaciones 182
visibilidad de página basada en perfil 112, 114	Moderador
vista previa 146	Comunidades 154
Gestión de comunidad 149	Moderadores
Gestor	gestión de archivos 186
Comunidades 152	gestión de elementos marcados 185
Gestor de comunidad 151	gestión de mensajes 188
Gestores de comunidad	Moderadores de comunidad 148
Perspectivas, activación 163	N
Perspectivas, creación 164	
Perspectivas, creación de acciones 166	Noticias de caso
Perspectivas, visualización 169	creación de publicaciones en el portal 72
tableros 156	Noticias en tiempo real de casos de comunidades 65, 67–68, 70
tableros, activar y asignar 157	Notificaciones de email
tableros, crear 158	Comunidades 220
tableros, personalizar y ver 160	0
Grupos de colaboración	
Comunidades 11	objetos 103
grupos en comunidades 131	D
	P
	Página de inicio de comunidades
Ideas	personalizados 99
activación en Comunidades 82	Página de inicio de sesión
Inicio de sesión de Comunidades	incorporación personalizada 57
inicio de sesión único 56	Páginas públicas 100
personalización 56	Paquete Gestión de comunidades de Salesforce
proveedores de autenticación 56	actualizar 209
SAML 56	instalar 209
Inscripción automática	Perfil de usuario invitado 142
Controlador Apex 63	Perfil, usuario invitado 142
inscripción automática de comunidades	personalizar páginas 96
crear cuentas personales 63	Perspectivas
·	acciones 166
	crear 164
	personalización 169

Índice

Perspectivas (continuación)	Site.com
ver 169	sugerencias para comunidades 94
Plantilla de comunidad 143	uso con comunidades 94
Plantilla, actualización 143	-
Plantillas de comunidad	I I
autoservicio 101	Temas
Plantillas	adición a artículos 197
101	combinación 193
comunidades de autoservicio 101	traducir
Pregunta desde Chatter 77	traducción 198
Pregunta en caso	1.1
activación 76	U
flujos de trabajo 79	URL personalizada 52
procesos 79	Usuarios de comunidad
Preguntas de Chatter	delegación de administración 15
activar en comunidades 73	Usuarios de comunidad de gran volumen
Process Builder 79	colaboración de registros 11
B	concesión de acceso a registros 10
R	conjuntos de colaboración 10
Reputación de la comunidad	gestión de usuarios 10
activación 203	Usuarios de Comunidades
Respuestas de Chatter	activación de casos para 65
activación en Comunidades 74	activación de prospectos para 83
C	creación 13
S	Usuarios de portal de gran volumen
Salesforce Knowledge	uso compartido de registros o usuarios 7
Comunidades 81	17
Salesforce1	V
audiencias de recomendaciones 201	Visibilidad de publicaciones de casos 70
recomendaciones en noticias en tiempo real 199	144
SEO	W
Comunidades 47, 49–51	Wave Analytics
servicio no disponible 96	Comunidades 85