

Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas

Guía del usuario, Winter '17



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

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

CONTENIDO

Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas	1
Configurar y mantener funciones de ventas	1
Administración de las personas y organizaciones a las que les venden los usuarios	3
Establecimiento de opciones para la venta	136
Configuración de email integrado con Salesforce	328
Configurar usuarios para utilizar Salesforce desde aplicaciones de Microsoft® Email o Google Calendar™	373
Configurar Voice	450
Configuración de Work.com	455
Gestión de funciones de Work.com	486
Índice	509

Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas

Configurar y mantener funciones de ventas

Ayude sus representantes de ventas a vender más a los clientes. Obtenga información acerca de las funciones fundamentales de ventas de Salesforce, funciones de productividad de representantes de ventas e integración de email de Microsoft.

Funciones fundamentales de ventas

Las funciones fundamentales de ventas ayudan los representantes de ventas a gestionar los aspectos básicos: las personas a las que venden, los productos y servicios que ofrece su compañía y mucho más.

Cuentas, Contactos y Prospectos

- [Activar noticias, logotipos y relleno automático \(solo Lightning Experience\)](#)
- [Configurar Contactos en múltiples cuentas](#)
- [Activar cuentas personales](#)
- [Habilitación de cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

Prospectos y campañas

- [Definir la configuración predeterminada para la creación de prospectos](#)
- [Configurar reglas de asignación de prospectos](#)
- [Configurar reglas de respuesta automática](#)
- [Configurar influencia de campaña](#)

Oportunidades

- [Configurar ruta de ventas](#)

Presupuestos y pedidos

- [Activar presupuestos](#)
- [Configurar pedidos](#)

Productos y listas de precios

- [Activar programaciones de productos](#)
- [Configurar la activación de precios automática](#)

Pronósticos

- [Configurar pronósticos de colaboración](#)

Gestión de territorios 2.0

- [Implementar y gestionar los territorios de ventas de su organización](#)

Gestión de duplicados

- [Configurar gestión de duplicados en Salesforce](#)

Data.com

- [Implementar Data.com Clean](#)

- [Implementar Data.com Prospector](#)

Work.com

- [Activar funciones de Work.com](#)
- [Configurar resúmenes de desempeño](#)
- [Configurar valoraciones de desempeño](#)
- [Personalizar la función de habilidades y aprobaciones](#)

Funciones de productividad de representantes de ventas

Las funciones de productividad de los representantes de ventas mejoran las funciones fundamentales permitiendo a los representantes de ventas programar eventos, comunicarse mediante email y mucho más.

Notas

- [Configurar Notas](#)

Actividades

- [Configurar eventos, calendarios y tareas](#)
- [Configurar calendarios compartidos en Salesforce Classic](#)

Email de Salesforce

- [Configurar y gestionar plantillas de email](#)

Integración de email de Microsoft

Pruebe Salesforce directamente en aplicaciones de email de Microsoft, relacione emails importantes con registros de Salesforce y sincronice datos entre los dos sistemas.

- [Lightning for Outlook](#)
- [Lightning Sync](#)
- [Salesforce for Outlook](#)

Administración de las personas y organizaciones a las que les venden los usuarios

Administración de cuentas

Activar cuentas personales

 **Nota:** Esta versión contiene una versión beta de cuentas personales en Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para obtener más información, consulte las limitaciones de Lightning Experience .

 **Importante:** Una vez que se activen cuentas personales, no se pueden desactivar. Por lo tanto, recomendamos a los usuarios existentes crear un sandbox para obtener una vista previa de cómo afectarán las cuentas personales a su organización.

Antes de comenzar, asegúrese de:

- Crear al menos un tipo de registro para las cuentas.
- Otorgar permiso de lectura en contactos para perfiles que cuentan con permisos de lectura en las cuentas.
- Asegurarse de que el valor predeterminado de colaboración de contactos en toda la organización está definido como "Controlado por principal".

Una vez haya completado los pasos preliminares, haga contacto con Salesforce para activar cuentas personales y luego:

1. Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Tipos de registro.
2. Asigne tipos de registro de cuentas personales a perfiles que requieren cuentas personales.

 **Nota:** Las cuentas personales cuentan en el almacenamiento de cuentas y de contactos porque cada cuenta personal se compone de una cuenta y de un contacto. El almacenamiento adicional puede resultar necesario cuando implementa cuentas personales, por lo que debe revisar su uso del almacenamiento.

Configuración de cuenta

Mejore sus cuentas con información de la jerarquía, noticias, logotipos, relleno automático y mucho más.

Para encontrar todas estas configuraciones, desde Configuración, vaya a la página Configuración de cuentas.

EDICIONES

Cuentas de negocio disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas de negocio disponibles en: **todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar cuentas personales:

- "Personalizar aplicación"

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de la cuenta

- "Personalizar aplicación"

Configuración	Descripción
Mostrar el vínculo Ver jerarquía	Proporciona un vínculo a la jerarquía de cuentas en detalles de cuentas. Permite a los representantes de ventas ver relaciones entre la cuenta y su cuenta principal. La jerarquía de cuentas está disponible en Salesforce Classic.
Activar Noticias	Proporciona a los representantes de ventas una lista personalizada de noticias precisas y relevantes de fuentes norteamericanas. Noticias aparece en cuentas, contactos, prospectos, oportunidades y la página Inicio en Lightning Experience y Salesforce1. Confirme que el componente Noticias aparece en sus formatos de página.
Activar relleno automático de cuenta	Muestra compañías de Estados Unidos en el campo <code>Nombre de la cuenta</code> a medida que los representantes de ventas ingresan información. Los representantes de ventas pueden seleccionar una compañía sugerida de la lista, facilitando la tarea de crear nuevas cuentas de negocio. Relleno automático de cuenta está disponible en Lightning Experience.
Activar logotipos de cuenta	Muestra logotipos de compañías, cuando están disponibles, en cuentas con sede en EE.UU.. Nuevos logotipos podrían sustituir aquellos de perfiles de redes sociales. Los logotipos también aparecen con sugerencias de cuentas. Logotipos de cuenta está disponible en Lightning Experience y Salesforce1.
Contactos en múltiples cuentas	Permite a los usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas. Una vez activado, complete los pasos de configuración adicionales. Contactos en múltiples cuentas está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1

Gestión de equipos de cuentas

Sus usuarios pueden agregar miembros del equipo de cuentas a las cuentas. De manera parecida a los equipos de oportunidades en oportunidades, los equipos de cuentas son equipos de usuarios que trabajan conjuntamente en cuentas definiendo la función de cada usuario y otorgando niveles de acceso especializados a la cuenta y sus registros relacionados.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar equipos de cuentas](#)

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en cuentas, active equipos de cuentas en Salesforce.

[Personalizar funciones de equipo de cuentas](#)

Cada miembro del equipo de cuentas tiene una función al trabajar con esa cuenta, como Gestor de cuenta o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su compañía, personalice las funciones de su equipo de cuentas en Salesforce.

[Consideraciones para la desactivación de equipos de cuentas](#)

Antes de desactivar equipos de cuentas, revise estas consideraciones clave.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar equipos de cuentas](#)

Activar equipos de cuentas

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en cuentas, active equipos de cuentas en Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Equipos de cuentas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de equipos de cuentas**.
2. Defina la configuración según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de equipos de cuentas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar equipos de cuentas:

- "Personalizar aplicación"

Para configurar funciones de equipo:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar equipos de cuentas:

- "Personalizar aplicación"

Para configurar funciones de equipo:

- "Personalizar aplicación"

Personalizar funciones de equipo de cuentas

Cada miembro del equipo de cuentas tiene una función al trabajar con esa cuenta, como Gestor de cuenta o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su compañía, personalice las funciones de su equipo de cuentas en Salesforce.



Advertencia:

- Los equipos de cuentas comparten funciones con los equipos de oportunidades. Si elimina una función del equipo de cuentas, ésta ya no estará incluida como función del equipo de oportunidades.

1. En Configuración, ingrese *Funciones del equipo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Funciones del equipo** en Equipos de cuentas.
2. Modifique los valores de la lista de selección para las funciones de equipo según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.
4. Para actualizar un valor de lista de selección cambiado en todos sus archivos, ingrese *Reemplazar las funciones del equipo* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Sustituir función de equipo**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de equipos de cuentas](#)

Consideraciones para la desactivación de equipos de cuentas

Antes de desactivar equipos de cuentas, revise estas consideraciones clave.

- La desactivación de equipos de cuentas elimina de forma irreversible los equipos existentes de todas las cuentas y elimina los equipos de cuentas predeterminados de los usuarios, así como la lista relacionada Equipo de cuentas de todos los formatos de página.
- No puede desactivar equipos de cuentas para su organización si se hace referencia a miembros de cuentas en Apex. Por ejemplo, si un código de Apex hace referencia al campo `Miembro del equipo` (representado como `AccountTeamMember` en el código), los equipos de cuentas no pueden desactivarse.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de equipos de cuentas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar funciones de equipo:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar equipos de cuentas:

- "Personalizar aplicación"

Administración de grupos de relaciones

Configuración de contactos y funciones de contactos

Creación de reglas de colaboración de contactos

Las reglas de colaboración de contactos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de contactos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de colaboración* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de contactos, haga clic en **Nueva**.
4. Ingrese el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Ingrese la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
 - **Basada en el propietario del registro:** En la línea *propiedad de miembros de*, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
 - **Basada en criterios:** especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
8. En la línea *En colaboración con*, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.



Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

Configuración de acceso	Descripción
Sólo lectura	Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros.
Lectura/Escritura	Los usuarios pueden ver y actualizar los registros.

10. Haga clic en **Guardar**.

Configurar Contactos en múltiples cuentas

Permita a sus representantes de ventas realizar un seguimiento de forma sencilla de las relaciones entre los clientes y los negocios con los que trabajan. Contactos en múltiples cuentas se configura rápidamente y permite a los representantes relacionar un solo registro de contacto con múltiples cuentas.

Si desactiva Contactos en múltiples cuentas, tenga en cuenta que al hacerlo se eliminan todas las relaciones cuenta-contacto indirectas. Las asociaciones entre un contacto y su cuenta principal se mantienen.

1. Si ya utiliza Funciones del contacto de cuenta o una solución creada a medida con un objeto de fusión, [revise cómo esas soluciones se comparan con Contactos en múltiples cuentas](#).
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de cuentas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de cuentas**.
3. Seleccione **Permitir a usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas**.
4. Si desea utilizar campos personalizados para catar información única acerca de relaciones, por ejemplo, la mejor hora para llamar a un contacto, ahora es un buen momento para configurar eso. Desde la configuración de gestión de objetos para Relación de contacto de cuenta:
 - En Lightning Experience, vaya a **Campos y relaciones**.
 - En Salesforce Classic, vaya a **Campos**.
5. Asegúrese de tener los campos más relevantes en su formato de página de Relación de contacto de cuenta. Desde los parámetros de gestión de objetos para Relación de contacto de cuenta, vaya a **Formatos de página**.
6. Agregue la lista relacionada Contactos relacionados a los formatos de página de cuentas que utilicen sus representantes.
Debido a que la lista relacionada Contactos relacionados incluye automáticamente todos los contactos indirectos, puede eliminar la lista relacionada Contactos de sus formatos de página de cuentas.



Sugerencia: Vea con facilidad quién es un contacto directo para la cuenta cuando agregue el campo Directo a la lista relacionada Contactos relacionados.

7. Agregue la lista relacionada Cuentas relacionadas a los formatos de página de contactos que utilicen sus representantes.



Sugerencia: Vea con facilidad qué cuenta es la cuenta principal de un contacto cuando agregue el campo Directo a la lista relacionada Cuentas relacionadas.

8. Si utiliza cuentas personales, agregue la lista relacionada Cuentas relacionadas a los formatos de página de cuentas personales que utilizan sus representantes. Deberá hacer esto en Salesforce Classic.
9. Decida si desea evitar que se acumulen actividades de forma automática a la cuenta principal de un contacto. En caso afirmativo, desde Configuración, vaya a la página Configuración de actividades y anule la selección de **Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto**.
10. Si desea mirar las relaciones entre contactos y cuentas, cree tipos de reportes personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Contactos en múltiples cuentas:

- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear tipos de reporte personalizados para relaciones de contactos de cuentas](#)

Comparación de Contactos en múltiples cuentas con otras opciones

Al permitir a sus usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas les facilita realizar un seguimiento de las relaciones entre las personas y los negocios con los que trabajan. No obstante, si ya utiliza Funciones del contacto de cuenta o una solución creada a medida con un objeto de fusión, a continuación se describe un resumen de cómo esas soluciones se comparan con Contactos en múltiples cuentas.

EDICIONES

Contactos con múltiples cuentas está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Contactos con múltiples cuentas está disponible en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Función o característica	Contactos en múltiples cuentas	Funciones del contacto de cuenta	Objeto de fusión personalizado
Objetos estándar	✓	✓	
Campos personalizados	✓		✓
Formatos personalizados	✓		✓
Tipos de registro			✓
Historial de campos			✓
Reglas de validación			✓
Flujo de trabajo			✓
Process Builder			✓
Flujo	✓		✓
Desencadenadores			✓
Acciones personalizadas			✓
Accesible por API	✓	✓	✓
Lista relacionada sencilla	✓		
Filas de relación múltiples en base de datos		✓	✓
Se aplica a límites de almacenamiento			✓
Permisos de colaboración y objeto	Derivado de Cuenta y Contacto	Derivado desde Cuenta	Configurado de forma independiente
Reportes	Tipos de reporte personalizados	Tipos de reporte estándar Tipos de reporte personalizados	Tipos de reporte personalizados

Función o característica	Contactos en múltiples cuentas	Funciones del contacto de cuenta	Objeto de fusión personalizado
Interfaz de usuario	Salesforce Classic Lightning Experience Salesforce1	Salesforce Classic Salesforce1 (No obstante, los registros de la lista relacionada Funciones del contacto son de solo lectura y el campo Función no está disponible.)	Salesforce Classic Lightning Experience Salesforce1

Crear tipos de reporte personalizados para relaciones de contactos de cuentas

Si ha activado Contactos en múltiples cuentas, ejecute reportes que muestran las relaciones entre contactos y cuentas. En primer lugar, configure tipos de reportes personalizados para que los gestores de ventas y otros colegas puedan crear los reportes que necesiten.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de reportes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de reportes personalizados con la relación de objeto apropiada y configúrelos según sea necesario.

Consulte estos ejemplos de tipos de reporte personalizado para que pueda empezar.

Tipo de reporte	Permite a los colegas ejecutar reportes que muestran	A (Objeto principal)	B	C	Asegúrese también de
Contactos relacionados	Todos los contactos, directos e indirectos, relacionados con cuentas.	Cuentas	Relaciones de contactos		Agregue los campos Directa y Nombre completo al formato de página de Relaciones de contactos.
Cuentas relacionadas	Todos las cuentas, directas e indirectas, relacionadas con contactos.	Contactos	Relaciones de cuentas		
Contactos relacionados	Todos los contactos, directos e	Cuentas	Relaciones de contactos	Actividades	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados:

- “Gestionar tipos de reportes personalizados”

Para eliminar tipos de reportes personalizados:

- “Modificar todos los datos”

Tipo de reporte	Permite a los colegas ejecutar reportes que muestran	A (Objeto principal)	B	C	Asegúrese también de
con o sin actividades	indirectos, relacionados con cuentas y si hay actividad reciente.				

3. Implemente los tipos de reportes que desee hacer disponibles.
4. Haga saber a sus equipos de ventas que pueden crear reportes utilizando estos tipos de reportes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Contactos en múltiples cuentas](#)

Habilitación de cuentas, contactos y prospectos sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social habilitando la función Cuentas, contactos y prospectos sociales para su organización o Salesforce1.

La función Cuentas, contactos y prospectos sociales y el acceso a todas las redes sociales disponibles está habilitado de forma predeterminada para organizaciones creadas después de la versión Spring '12. Si su organización se creó antes de esa fecha, deberá activar la función manualmente.

 **Nota:** Si la función Cuentas, contactos y prospectos sociales ya está activada pero los usuarios no pueden ver una o más redes sociales, consulte Solución de problemas de cuentas, contactos y prospectos en redes sociales.

1. Desde Configuración, ingrese *Cuentas sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de cuentas y contactos en redes sociales**.
2. Seleccione **Activar contactos y cuentas sociales**.

3. Seleccione las redes sociales a las que los usuarios de su organización pueden acceder. Todas las redes sociales están seleccionadas de manera predeterminada.

En Salesforce Lightning Experience y en la aplicación móvil Salesforce1, los usuarios pueden acceder a Twitter únicamente, incluso si hay otras redes sociales habilitadas.

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para hacer que Twitter esté accesible en la aplicación móvil Salesforce1, agregue la tarjeta de Twitter a la sección Tarjetas móviles de los formatos de página de cuentas, contactos y prospectos.
6. Haga saber a sus usuarios que pueden configurar cuentas, contactos y prospectos sociales para su uso individual.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas de negocio disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Prospectos disponibles en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar, configurar o deshabilitar cuentas, contactos y prospectos sociales:

- "Personalizar aplicación"

Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de activar el portal de clientes para contactos. Luego utilice mejores prácticas para mantener su información de contactos.

Activación del portal de clientes para contactos

- Antes de activar un contacto para el portal de clientes, asegúrese de que el propietario de la cuenta del contacto esté asociado con una función de su organización.
- Si un usuario es un usuario de portal y un usuario cliente, se requieren dos registros de contacto para el usuario con el fin de proporcionar nombres de usuario y contraseñas separados para cada portal.
- Un contacto puede ser un usuario de autoservicio y un usuario socio o un usuario cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

- Cualquier dato creado o propiedad de un usuario de autoservicio será visible para un usuario socio o usuario cliente que esté asociado con el mismo contacto.
- El **Apodo** del usuario es de manera predeterminada su **apodo** de email a menos que especifique otra cosa. Por ejemplo, si el **Email** del usuario es "jperez@compañía.com", el **Apodo** del usuario es de manera predeterminada "jperez" cuando hace clic en **Guardar**.
- La primera vez que active un contacto para el portal de clientes en una cuenta, el contacto se asigna a la función de usuario cliente, que incluye el nombre de la cuenta del contacto. Puede actualizar la función del portal del contacto posteriormente. (Este comportamiento no se aplica a usuarios clientes de gran volumen porque no tienen funciones y no se incluyen en la jerarquía de funciones.)

Gestión del portal de clientes para contactos

- Modifique el acceso de un contacto habilitado en su portal de clientes. Haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Ver usuario cliente**.
- Combinar contactos habilitados para utilizar un portal de clientes.
- Cambiar la cuenta del contacto.
- Asegúrese de que mantiene el acceso del contacto a su portal de clientes actualizado desactivando y deshabilitando el acceso según proceda.
- Puede eliminar contactos únicamente si están deshabilitados en el portal. Los usuarios de portal inactivos no se pueden eliminar.

Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

Para permitir que un cliente acceda a su portal de clientes de Salesforce, active el registro del contacto o cuenta personal del cliente como un usuario cliente.

1. Desde la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Activar usuario cliente**.
2. Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e ingrese los datos que falten. El **Nombre de usuario** del cliente toma de forma predeterminada el **Correo electrónico** del cliente.
3. Seleccione una licencia de usuario del portal. La licencia de usuario que seleccione determina los conjuntos de permisos, las opciones de perfil de usuario y jerarquía de funciones que puede seleccionar para el usuario cliente. Consulte **Licencias de usuario del Portal de clientes**.
4. Seleccione **Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente** para enviar un email con el nombre de usuario de portal y la contraseña al cliente.

Si su organización de Salesforce utiliza portales de clientes múltiples, los usuarios clientes pueden acceder a todos los portales de clientes que estén asignados a sus perfiles con un único nombre de usuario y contraseña. Consulte **Creación de varios portales de clientes**.
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 habilitar usuarios clientes o para iniciar sesión como usuario de portal:

- "Modificar" en la cuenta que está asociada con el usuario cliente
- Y
- "Modificar usuarios de autoservicio"

- Para solucionar problemas o confirmar la configuración del portal, en la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Iniciar sesión en el portal como usuario**. Se abrirá una nueva ventana de navegador y se iniciará sesión en el portal como usuario del portal.

Puede desactivar los usuarios cliente que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Habilitación de cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

Activar el autoservicio para contactos y cuentas personales

Para proporcionar acceso a su portal de autoservicio, active autoservicio para el contacto del cliente o registro de cuenta personal. Un usuario de autoservicio puede ver casos en el portal de autoservicio únicamente si están asociados al registro de cuenta del usuario.

-  **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.
- Desde la página de detalle del contacto o la cuenta personal, haga clic en **Activar autoservicio**.
 - Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e ingrese los datos que falten. El `Nombre de usuario` de autoservicio del cliente toma de forma predeterminada el `Email` del cliente.
 - Para activar al cliente como un superusuario de autoservicio, seleccione la casilla de verificación `Superusuario`. Los superusuarios pueden ver la información de casos, agregar comentarios y cargar archivos adjuntos para todos los casos que cualquier usuario de su compañía envíe.
 - Seleccione `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para enviar un email con el nombre de usuario y la contraseña de autoservicio al cliente.
 - Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Configurar funciones de contacto

Las funciones de contacto especifican la parte que desempeña cada contacto en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, su equipo de ventas siempre sabe con quién contactar y cuándo. Configure funciones de contacto para cada objeto disponible con el que desea utilizarlas. Puede definir qué funciones utilizar y cómo aparecen para sus representantes de ventas.

-  **Importante:** En Salesforce Classic, las funciones de contacto están disponibles para cuentas, oportunidades, casos y contratos. Aunque funcionen más o menos igual para cada objeto disponible, funcionan de forma independiente. Por lo tanto, necesita configurarlas y utilizarlas por separado para cada objeto. En Lightning Experience, las funciones de contacto solo están disponibles para oportunidades.

- En Configuración, ingrese *Funciones de contacto* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione las funciones de contacto que desea configurar.
- Modifique los valores de la lista de selección según sea necesario. Puede incluso crear nuevos valores y agregar color a los valores siempre que aparezcan en gráficos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas las ediciones**

3. Guarde sus cambios.
4. Agregue la lista relacionada Funciones de contacto al formato de página adecuado.
Por ejemplo, si está creando funciones de contacto para oportunidades, agregue la lista relacionada Funciones de contacto a los formatos de página de oportunidades que utilizan sus representantes de ventas.

Permitir a los usuarios crear contactos privados

Los contactos privados son contactos que no están asociados con una cuenta. Para ofrecer a sus usuarios la capacidad de crear contactos privados, ajuste los formatos de página de los contactos de modo que el campo `Nombre de la cuenta` no sea obligatorio.

Los contactos que no están asociados con una cuenta son siempre privados, independientemente del modelo de colaboración de su organización. Antes de permitir los contactos privados, considere los inconvenientes: son fáciles de olvidar porque están ocultos a todos los usuarios excepto para sus propietarios y el administrador del sistema.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de página.
2. Seleccione el formato que desea modificar.
3. Localice el campo `Nombre de la cuenta` en el formato y pase el ratón sobre él. A continuación, haga clic en el icono de llave inglesa para mostrar las propiedades del campo.
4. Anule la selección de la casilla de verificación `Obligatorio`.
5. Confirme sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

Para ver formatos de página:

- “Ver parámetros y configuración”

Mejorar la calidad de los datos de su organización

Los datos de alta calidad son clave para el éxito de negocio. Cuando la calidad de los datos es alta, significa que sus registros son completos y actualizados; lo que significa que tiene las conexiones correctas en las compañías que le interesan y lo que implica que tiene la información que necesita para cerrar acuerdos y ampliar su negocio. En resumen, los datos de alta calidad le permiten comprender, adaptar, centrarse y ejecutar con una precisión extrema. Data.com ofrece un conjunto de productos para proporcionar a su compañía los datos de alta calidad que necesita cuando los necesita. De este modo, su equipo puede emplear menos tiempo ingresando y actualizando datos y más tiempo en el crecimiento de su compañía.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar Data.com Prospector](#)

Permita a sus representantes realizar prospecciones para compañías, prospectos y contactos justo en Salesforce. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Data.com Prospector.

[Configurar Data.com Clean](#)

Su compañía es tan buena como sus datos. ¿Desea emplear menos tiempo actualizando y enriqueciendo datos y más tiempo en el crecimiento de su compañía? Configure e implemente Data.com Clean para registros completos y actualizados de Salesforce.

[Obtener una evaluación de sus datos de cuenta](#)

Comience por tomar decisiones fundamentadas acerca de la calidad de sus datos de cuenta: solicite una evaluación de datos de Data.com Clean. La evaluación resume la calidad de los datos en general para sus cuentas y proporciona un análisis de campos de cuenta clave. No cambia datos en su organización. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones en Estados Unidos y Canadá. Las evaluaciones de datos no están disponibles para clientes de Data.com Clean actuales. Recomendamos utilizar el paquete de AppExchange Reportes de Data.com Clean en su lugar.

[Configurar Social Key de Data.com](#)

Permita a sus representantes obtener perfiles de redes sociales para sus contactos y prospectos. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Social Key de Data.com.

Configurar Data.com Prospector

Permita a sus representantes realizar prospecciones para compañías, prospectos y contactos justo en Salesforce. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Data.com Prospector.

 **Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Activar Data.com Clean para Data.com Prospector](#)
Permita a los usuarios limpiar manualmente registros de cuenta, contacto y prospecto. Puede incluso limpiar registros que se han agregado desde otra fuente. Clean se activa automáticamente cuando utiliza Data.com Prospector, y puede limpiar manualmente registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o prospectos.
2. [Configurar Data.com Prospector](#)
Data.com Prospector proporciona un conjunto básico de datos de prospecto y cuenta de Dun & Bradstreet, incluyendo Número D-U-N-S, Código NAICS, Tradestyle y mucho más. A continuación le indicamos cómo implementar este producto.
3. [Configurar Data.com Prospector](#)
Con Data.com Prospector, obtiene campos de Dunn & Bradstreet para cuentas y prospectos que agrega a Salesforce desde Data.com.
4. [Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas](#)
Utilice **Agregar a Salesforce** y **Exportar resultados** para limitar lo que los usuarios pueden hacer con los resultados de búsqueda de Data.com para funciones de Data.com que utilizan los resultados de búsqueda.
5. [Respetar la configuración de No hacer contacto en resultados de búsqueda y exportaciones de Data.com](#)
En los archivos de exportación y resultados de búsqueda de Data.com, puede evitar que se muestren algunas informaciones de contacto.
6. [Habilitar o deshabilitar la funcionalidad de la API de Data.com](#)
La funcionalidad de la API de Data.com está habilitada de manera predeterminada.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:

- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Configurar usuarios de Data.com

Proporcione a los usuarios acceso a Data.com y establezca sus límites de adición de registros para que puedan empezar a aprovechar la rica base de datos de cuentas, contactos y prospectos de Data.com. El número de usuarios de Data.com que puede configurar en Salesforce o mediante el Cargador de datos depende del número de licencias de Data.com que ha adquirido.

 **Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.



Pase por ella: [Configurar usuarios de Data.com](#)

1. En Configuración, ingrese *Gestionar usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** para un usuario.
3. Seleccione un Tipo de usuario de Data.com. (Puede [revisar los tipos de usuarios de Data.com](#) en la página 19.)
4. Seleccione el Límite de adición mensual de Data.com para el usuario.
5. Guarde el usuario.

 **Sugerencia:** También puede utilizar el Cargador de datos de Apex para configurar usuarios de Data.com, seleccionar el tipo de usuario de Data.com y establecer el límite mensual de adiciones, si corresponde. Para ello, exporte sus registros de usuario a un archivo .csv, cambie los campos necesarios para cada usuario que desee configurar y, a continuación, importe el archivo .csv en Salesforce. Los campos para exportar desde el objeto de usuario son Apellidos, Nombre, Usuario cliente potencial de Jigsaw con permisos de usuario, Sobrescritura de límite de importación de Jigsaw y Preferencias de usuario del usuario de lista de Jigsaw. Para obtener más información acerca del objeto Usuario, consulte la *Referencia de objetos para Salesforce y Force.com*.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospecto en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:

- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

Los límites de adición de registros, licencias y tipos de usuario controlan lo que los usuarios pueden acceder en Data.com y lo que los usuarios de Data.com pueden hacer.

EN ESTA SECCIÓN:

[Comprobar la información de licencias, los saldos de adición de registros y los límites de Data.com](#)

Compruebe informaciones importantes de licencias, adición de registros y límites desde la página Límites y licencias de Data.com en Configuración. Esta página también muestra los límites diarios de API para Data.com.

[¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Prospector?](#)

Las licencias de usuario de Data.com Prospector permiten que los usuarios busquen cuentas y contactos de Data.com y que los agreguen como registros a Salesforce. Los usuarios pueden tener asignados uno o dos tipos de licencias (Data.com User y Data.com List User) y cada tipo tiene sus propias características.

[¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Clean?](#)

Si su organización utiliza Data.com Prospector, los usuarios con esas licencias podrán limpiar manualmente los registros de cuentas, contactos y prospectos a los que tienen acceso. Si su organización ha adquirido un producto de Data.com Clean, también podrá ejecutar trabajos automatizados para limpiar registros; asimismo, todos los usuarios de Salesforce (no solamente los que tengan licencias de Data.com Prospector) podrán limpiar registros manualmente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar usuarios de Data.com](#)

Comprobar la información de licencias, los saldos de adición de registros y los límites de Data.com

Compruebe informaciones importantes de licencias, adición de registros y límites desde la página Límites y licencias de Data.com en Configuración. Esta página también muestra los límites diarios de API para Data.com.

 **Importante:** La sección Límites de API de Data.com tiene información o llama a la API de coincidencia de Data.com y llama a la API de búsqueda de Data.com. Solo puede ver la información en llamadas de coincidencia si su organización tiene Data.com Clean. Solo puede ver la información en llamadas de búsqueda si tiene asignada una licencia de usuario de Data.com Prospector.



Pase por ella: [Compruebe la información de licencia de Data.com](#)

1. En Configuración, ingrese *Licencias y límites* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**.

Para ver cuántos registros ha agregado o exportado cada usuario, seleccione la página Todos los usuarios de Data.com. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios de Prospector**. O, si su organización tiene acceso a tipos de reporte personalizados, puede utilizar el objeto Uso de Data.com para crear un reporte que muestra información de uso más detallada.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?](#)

¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Prospector?

Las licencias de usuario de Data.com Prospector permiten que los usuarios busquen cuentas y contactos de Data.com y que los agreguen como registros a Salesforce. Los usuarios pueden tener asignados uno o dos tipos de licencias (Data.com User y Data.com List User) y cada tipo tiene sus propias características.

 **Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.

usuario de Data.com

Los usuarios de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuenta, contacto y prospecto para agregar o exportar al mes. El número predeterminado de registros por usuario con licencia es de 300. El límite de incorporación de registros para cada usuario con licencia se actualiza a medianoche del primer día del mes (basado en la zona horaria de la organización), sin que importe la fecha de inicio de su contrato. Las incorporaciones de registros sin utilizar caducan a final de cada mes, *no* se traspasan al mes siguiente, y no son reembolsables. Puede seleccionar el **Límite de adición mensual de Data.com** para cada usuario. Este es el número de registros de cuenta, contacto y prospecto que el usuario puede agregar cada mes. Puede seleccionar el límite de la organización para un usuario o para el total de los usuarios, pero una vez que se alcance el límite mensual de la organización, los usuarios no podrán agregar más registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

"Para ver las páginas Configuración de Data.com:"

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

 **Ejemplo:** La división de ventas de Universal Telco tiene 14 representantes de ventas y adquieren 20 licencias de Data.com Prospector con un límite mensual de adición de registros de 300. Ello significa que los usuarios de Data.com en la organización pueden añadir hasta 6.000 registros al mes. El administrador de Universal Telco distribuye los límites de adición de registros mensuales de los usuarios de Data.com de la siguiente forma.

- Diez de los representantes de ventas tienen un límite de 300 cada uno
- Dos de los representantes de ventas tienen un límite de 500 cada uno
- Dos de los representantes de ventas tienen un límite de 1.000 cada uno

Usuario de la lista de Data.com

Los usuarios de lista de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuenta, contacto y prospecto para agregar o exportar al mes. Las incorporaciones de registros sin utilizar caducan a final de cada mes y *no* se traspasan al mes siguiente. Una vez utilizado el límite mensual, los usuarios de la lista descuentan las adiciones de registro de un conjunto compartido por todos los usuarios de la lista en la organización. Las adiciones de conjunto no utilizadas vencen un año después de la fecha de compra. Solo los usuarios de lista Data.com se descuentan del límite de conjunto de la organización. Si un usuario de Data.com desea descontarse del límite de conjunto de la organización, deberá convertirlo en usuario de lista Data.com.

 **Ejemplo:** La división de marketing de Universal Telco cuenta con cuatro representantes. Cada uno de ellos tiene una licencia de Data.com Prospector y es un usuario de la lista de Data.com. Universal Telco compra suficientes adiciones de registros mensuales como para que cada usuario de Data.com tenga un límite predeterminado mensual de 300 registros. La compañía también adquiere un conjunto de adición de registros de 5.000 registros. Esto significa que, después de que cada representante de marketing alcance su límite mensual, podrá empezar a utilizar el límite de conjunto. En total, los cuatro representantes de marketing pueden agregar 5.000 registros desde el conjunto. Un representante podría agregar 2,500 registros, lo que supondría que uno o varios de los demás usuarios podrían agregar los 2,500 registros restantes.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?](#)

¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Clean?

Si su organización utiliza Data.com Prospector, los usuarios con esas licencias podrán limpiar manualmente los registros de cuentas, contactos y prospectos a los que tienen acceso. Si su organización ha adquirido un producto de Data.com Clean, también podrá ejecutar trabajos automatizados para limpiar registros; asimismo, todos los usuarios de Salesforce (no solamente los que tengan licencias de Data.com Prospector) podrán limpiar registros manualmente.

La páginas Licencias y límites de Data.com en Configuración muestra qué usuarios pueden limpiar registros y si su organización puede utilizar trabajos de limpieza automatizados.

 **Nota:** Si su organización únicamente ha adquirido Data.com Prospector, solamente los usuarios con licencias podrán limpiar registros.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com?](#)

Activar Data.com Clean para Data.com Prospector

Permita a los usuarios limpiar manualmente registros de cuenta, contacto y prospecto. Puede incluso limpiar registros que se han agregado desde otra fuente. Clean se activa automáticamente cuando utiliza Data.com Prospector, y puede limpiar manualmente registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o prospectos.

 **Nota:**

- Si ha adquirido el producto Data.com Clean, podrá limpiar registros de cuenta, contacto y prospecto manualmente y *con trabajos automatizados*. También puede utilizar trabajos automatizados para limpiar registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o prospectos. Para obtener información detallada, consulte [Configurar Data.com Clean](#).
- La activación de Clean *no* limpia sus registros inmediatamente y puede hacer clic en **Desactivar** para desactivar la función.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de limpieza* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de limpieza**.
2. Confirme que Data.com Clean está activado.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce](#)

Las asignaciones personalizadas ingresan valores de Data.com en los campos de cuentas, contactos y prospectos de Salesforce donde desea tener esos valores. Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar Data.com Clean:

- “Personalizar aplicación”

Consideraciones para permitir registros duplicados de Data.com en Salesforce

Puede que las organizaciones que utilizan un modelo de colaboración deseen permitir a los usuarios de Data.com agregar registros de cuenta, contacto o prospecto duplicados en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce

Las asignaciones personalizadas ingresan valores de Data.com en los campos de cuentas contactos y prospectos de Salesforce donde desea tener esos valores. Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar.

No todos los campos de Data.com están disponibles para todos los campos de Salesforce. Para ser asignable, el nuevo campo de Salesforce debe tener el mismo tipo de datos que el campo predeterminado. Por ejemplo, el campo `Descripción` se puede asignar a un campo de área de texto largo con 1.000 caracteres o más.

La asignación de campos personalizada se aplica cuando:

- Se agregan registros de Data.com a Salesforce
- Se relacionan registros de Salesforce con registros de Data.com y se limpian ya sea manualmente o con trabajos automatizados

Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido estos posibles resultados y las acciones relacionada que deberá realizar.

- La asignación de campos o actualización de asignaciones provoca una sincronización completa con Data.com: todos los registros de objetos de CRM activados (cuentas, contactos y prospectos) están actualizados, incluso si no se han realizado cambios en los registros.
- Las asignaciones de campos de Data.com pueden entrar en conflicto con cualquier personalización de campo de Salesforce (como aprobaciones, reglas del flujo de trabajo o desencadenadores de Apex) que utiliza para cuentas, contactos, prospectos o registros de D&B Company. Revise y modifique sus personalizaciones según sea necesario por lo que funcionarán con los valores proporcionados por sus asignaciones.
- Puede omitir los campos individuales de asignación de Data.com, pero los campos ocultos no se agregarán, exportarán o tendrán en cuenta cuando calculamos el estado de limpieza de un registro.
- La omisión o el cambio de las asignaciones para campos utilizados para relacionar registros de Salesforce y Data.com puede cambiar el estado de limpieza de algunos registros a `No se ha encontrado`.
- En los registros de cuentas, si omite o cambia la asignación del campo `Número D-U-N-S` provocará que todos los trabajos de cuentas usen el servicio de comparación de Data.com en lugar del campo `Número D-U-N-S` para volver a comparar los registros de cuenta.
- Si asigna campos y también establece las preferencias de trabajo de Clean como marcar, rellenar automáticamente o sobrescribir campos de Salesforce, verá cualquier campo *con asignación personalizada* cuando establezca dichas preferencias. Las asignaciones predeterminadas (por ejemplo, del campo `Teléfono` de Data.com al campo `Teléfono` de Salesforce) no aparecen.
- Si exporta resultados de búsqueda de Data.com, los encabezados de columna en su archivo Excel mostrarán los nombres de campo asignados. Por ejemplo, si asigna el campo `Teléfono` de Data.com al campo `Móvil` del objeto Contacto, verá un encabezado denominado "Móvil" para contactos en lugar de "Teléfono".
- Si asigna campos de Data.com sin valores, algunos registros de Salesforce pueden revertir en el estado de limpieza `No se ha encontrado`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospector),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

- Si asigna un campo de Data.com a un campo personalizado de Salesforce, aparecerá la etiqueta del campo personalizado en la página de comparación de Clean.
- Si desea realizar un seguimiento de los cambios en la asignación de campos, los encontrará en Configuración del seguimiento de auditoría. En Configuración, ingrese *Ver seguimiento de auditoría de configuración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**.

EN ESTA SECCIÓN:

[Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas](#)

Cuando agrega registros con Data.com Prospector o actualiza registros con Data.com Clean, algunos campos de Salesforce obtienen valores desde Data.com. Los administradores de Salesforce pueden personalizar esas asignaciones de campo.

[Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce](#)

Puede crear asignaciones personalizadas para poner valores de Data.com en campos de Salesforce concretos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas](#)

[Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce](#)

[Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean](#)

Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

Cuando agrega registros con Data.com Prospector o actualiza registros con Data.com Clean, algunos campos de Salesforce obtienen valores desde Data.com. Los administradores de Salesforce pueden personalizar esas asignaciones de campo.

Los campos predeterminados están disponibles en la sección **Campos de > formatos de página** del objeto.

Cuentas

Campos de Data.com	Campo de cuenta
Ingresos anuales* (en dólares norteamericanos)*	Ingresos anuales
Descripción de la compañía	Descripción
Número D-U-N-S	Número D-U-N-S
Número de fax	Fax
Tipo de ubicación	Sitio de la cuenta
Dirección de correo**	Dirección de envío
Número de empleados-Total	Empleados
Indicador de tipo de propiedad	Propiedad
Dirección principal	Dirección de facturación
Nombre de negocio principal	Nombre de la cuenta

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition
 (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Campos de Data.com	Campo de cuenta
Código NAICS principal	Código NAICS
Descripción de NAICS principal	Descripción de NAICS
Código SIC principal	Código SIC
Descripción de SIC principal	Descripción de SIC
Denominación principal	Tradestyle
Número de teléfono	Teléfono
Símbolo del teletipo	Símbolo del teletipo
URL	Sitio Web
Año de inicio	Año de inicio



Sugerencia: No todos los campos de Data.com se asignan de forma predeterminada a la página Cuenta. Para asignar más campos de Data.com a campos de Cuenta, consulte [Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce](#) en la página 25, y eche un vistazo a las notas de la versión más reciente para consultar los nuevos campos asignables.

Contactos

Campo de D&B	Campo de contactos
Dirección principal	Dirección de correo
Nombre de negocio principal	Nombre de la cuenta

Prospectos

Campo de D&B	Campo de prospecto
Ingresos anuales* (en dólares norteamericanos)	Ingresos anuales
Descripción de la compañía	Descripción
Número D-U-N-S	Número D-U-N-S de la compañía
Número de empleados-Total	Número de empleados
Dirección principal	Dirección
Nombre de negocio principal	Compañía

* No puede acceder al campo de Data.com Ingresos anuales. Solo se utiliza para rellenar el campo Ingresos anuales en Salesforce.

**Data.com Clean no utiliza la asignación de Dirección de correo para cuentas. Solo utiliza el valor Dirección principal para actualizar cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce](#)

[Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas](#)

Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

Puede crear asignaciones personalizadas para poner valores de Data.com en campos de Salesforce concretos.



Pase por ella: [Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce](#)

La asignación de campos personalizada se aplica cuando:

- Se agregan registros de Data.com a Salesforce
- Se relacionan registros de Salesforce con registros de Data.com y se limpian ya sea manualmente o con trabajos automatizados

Antes de cambiar asignaciones de campo, es importante [comprender cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar](#).

 **Nota:** No todos los campos de Data.com están disponibles para todos los campos de Salesforce. Para ser asignable, el nuevo campo de Salesforce debe tener el mismo tipo de datos que el campo predeterminado. Por ejemplo, el campo *Descripción* se puede asignar a un campo de área de texto largo con 1.000 caracteres o más.

1. Desde Configuración, ingrese el nombre del objeto al que desea asignar los campos de Data.com, por ejemplo, **Cuentas**, luego seleccione **Campos**.
2. Haga clic en **Nuevo** junto a Relaciones y campos personalizados para el objeto al que desea asignar los campos, por ejemplo, **Relaciones y campos personalizados de la cuenta**.
3.  **Sugerencia:** Es mejor crear todos los campos en el objeto al que está agregando los campos antes de asignarlos desde **Administración de Data.com**.

Siga los pasos en el asistente Nuevo campo personalizado. Cuando haya finalizado, asegúrese de hacer clic en **Guardar**.

4. En Configuración, ingrese **Administración de Data.com**, luego haga clic en **Asignación de campo**.
5. Busque el campo que desea asignar y seleccione la asignación personalizada desde el cuadro de lista junto al campo.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas](#)

[Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospector), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:

- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Consideraciones para permitir registros duplicados de Data.com en Salesforce

Puede que las organizaciones que utilizan un modelo de colaboración deseen permitir a los usuarios de Data.com agregar registros de cuenta, contacto o prospecto duplicados en Salesforce.

Tenga estas consideraciones en cuenta cuando configure sus preferencias de duplicación.

- Los registros se consideran duplicados cuando tiene el mismo número de Id. de Data.com en el campo `Clave de Data.com`. Esto incluye los registros que se agregaron desde Data.com como contactos y prospectos.
- Solo puede permitir los duplicados por objeto para toda la organización, no para usuarios individuales. Si de lo contrario, desea evitar que un usuario o perfil pueda agregar duplicados, puede crear un desencadenador.
- Los registros que ya se encuentran en Salesforce están marcados con un punto verde (●) en los resultados de búsqueda. Cualquier usuario de Data.com puede volver a agregar estos registros si su organización permite duplicados para el objeto.
- Los registros que ya se han agregado a Salesforce desde Data.com están marcados con una marca de activación azul (✓) en los resultados de búsqueda. Cualquier usuario de Data.com puede volver a agregar estos registros si su organización permite duplicados para el objeto. La adición de un registro afecta al balance de registros únicamente la primera vez que ese registro se agrega a Salesforce: la adición de duplicados *no* afecta al balance de registros.
- Si sus preferencias de Data.com están definidas para permitir duplicados pero su organización también utiliza reglas de duplicados para evitar la creación de registros duplicados, la regla de duplicados determinará si el registro duplicado está habilitado o bloqueado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Configurar Data.com Prospector

Data.com Prospector proporciona un conjunto básico de datos de prospecto y cuenta de Dun & Bradstreet, incluyendo Número D-U-N-S, Código NAICS, Tradestyle y mucho más. A continuación le indicamos cómo implementar este producto.

 **Nota:** Para averiguar más detalles sobre el producto de Data.com Prospector que tiene su organización, desde Configuración, ingrese *Licencias y límites* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. En la página *Licencias y Límites*, compruebe la sección *Licencias de Data.com Prospector*.

1. Asegúrese de que ha [implementado Data.com](#).
2. [Active Data.com Clean](#) para que sus usuarios puedan limpiar registros de cuenta, contacto o prospecto manualmente.
3. [Configurar sus formatos de página de cuentas, contactos y prospectos con los botones y campos que necesite](#).
4. Si utiliza Enterprise Edition, Unlimited Edition o Performance Edition, tendrá que [actualizar su seguridad a nivel de campo](#) para que los usuarios vean campos proporcionados por D&B.

Mejores prácticas para su configuración

Si crea reglas de validación para los campos proporcionados por el producto, estas reglas seguirán intentando ejecutarse incluso si detiene el uso del producto, por lo que en ese caso debe desactivar cualquier regla de validación que utilice estos campos. Los campos Data.com Prospector se identifican en los temas de ayuda "Campos de cuentas" y "Campos de prospectos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:

Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Prospector:

- "Personalizar aplicación"

Configurar Data.com Prospector

Con Data.com Prospector, obtiene campos de Dunn & Bradstreet para cuentas y prospectos que agrega a Salesforce desde Data.com.

 **Nota:** Para averiguar más detalles sobre el producto de Data.com Prospector que tiene su organización, desde Configuración, ingrese *Licencias y límites* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. En la página Licencias y Límites, compruebe la sección Licencias de Data.com Prospector.

A continuación le indicamos cómo configurar Data.com Prospector.

1. Asegúrese de que ha [implementado Data.com Prospector](#).
2. [Confirme que Data.com Clean esté activado para que sus usuarios puedan limpiar registros de cuenta, contacto o prospecto manualmente](#).
3. [Configurar sus formatos de página de cuentas, contactos y prospectos con los botones y campos que necesite](#).
4. Si utiliza Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Performance Edition, tendrá que [actualizar su seguridad a nivel de campo para que los usuarios vean campos proporcionados por D&B](#).
5. Agregar la ficha D&B Companies a perfiles de usuario
6. Verifique que los perfiles tienen los permisos de lectura y escritura de *D&B Companies* seleccionados bajo Permisos de objeto estándar.
7. (Opcional) Hemos creado un formato predeterminado para registros de D&B Company, pero es posible que desee utilizar el editor de formatos de página mejorado para personalizar el formato de página.

Mejores prácticas para su configuración

- Puede permitir a los usuarios ver y eliminar registros de D&B Company. Para ello, asignará permisos a perfiles estándar y personalizados. Para los perfiles estándar, asigne el permiso *Eliminar registros de D&B Company* además del permiso *Leer registros de D&B Company* asignado previamente. Para los perfiles personalizados, asigne los permisos *Leer registros de D&B Company* y *Eliminar registros de D&B Company*.
- Si crea reglas de validación para los campos proporcionados por el producto, estas reglas seguirán intentando ejecutarse incluso si detiene el uso del producto, por lo que en ese caso debe desactivar cualquier regla de validación que utilice estos campos. Los campos Data.com Prospector se identifican en los temas de ayuda “Campos de cuentas” y “Campos de prospectos”.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Prospector:

- “Personalizar aplicación”

Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas

Utilice **Agregar a Salesforce** y **Exportar resultados** para limitar lo que los usuarios pueden hacer con los resultados de búsqueda de Data.com para funciones de Data.com que utilizan los resultados de búsqueda.

Las casillas de verificación en la configuración **Preferencias de botones** controlan si funciones específicas de Data.com Prospector son visibles para usuarios en su organización.



Advertencia: El cambio de las preferencias de un botón afecta a todas las funciones asociadas con **Buscar contactos** y **Buscar cuentas** para funciones de Classic y Lightning.

1. En Configuración, ingrese *Preferencias de Prospector* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Preferencias de Prospector**.
2. En la sección **Preferencias de botones** de la página, anule la selección de lo que desea ocultar o seleccione lo que desea mostrar.
3. Haga clic en **Guardar**.

EN ESTA SECCIÓN:

[Asegurarse de que puede ver perspectivas de prospección de Data.com](#)

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón Ver más perspectivas en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de haber activado la función Noticias.

[Activar el botón Obtener más contactos en Lightning Experience para una organización existente](#)

El botón **Obtener más contactos** aparece en la página de detalles de cuentas solo cuando se seleccionan las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

Asegurarse de que puede ver perspectivas de prospección de Data.com

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón Ver más perspectivas en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de haber activado la función Noticias.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de cuentas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Configuración de cuentas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar Noticias**.
4. Guarde sus cambios.

Activar el botón Obtener más contactos en Lightning Experience para una organización existente

El botón **Obtener más contactos** aparece en la página de detalles de cuentas solo cuando se seleccionan las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector**.

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón **Obtener más contactos** en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de que las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector** están seleccionadas.

Esto es lo que hay que hacer para que aparezca el botón **Obtener más contactos** en las páginas de detalles de cuentas de su organización.

1. En Configuración, ingrese *Preferencias de Prospector* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, desplácese a la sección **Preferencias de botones**.
2. Seleccione **Agregar a Salesforce** para **Buscar contactos** y **Buscar cuentas**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Respetar la configuración de No hacer contacto en resultados de búsqueda y exportaciones de Data.com

En los archivos de exportación y resultados de búsqueda de Data.com, puede evitar que se muestren algunas informaciones de contacto.

En particular, puede enmascarar o eliminar:

- Valores de email y teléfono para registros de contacto y prospecto que ya están en Salesforce con **No llamar** o **No recibir emails** seleccionado y
- Valores de email para todos los registros de contacto y prospecto con direcciones de Canadá (para dar cobertura a los requisitos de privacidad de Canadá)

Por ejemplo: Usted cuenta con un registro de prospecto en Salesforce para Sally Larkin y la casilla **No llamar** está seleccionada en ese registro. Su búsqueda de Sally Larkin como un contacto en la ficha Data.com y su registro aparecen en la lista de resultados de búsqueda, marcados como ya en Salesforce (●). El campo **Teléfono** está oculto en la lista de resultados de búsqueda y también en la tarjeta de contacto de Sally. Si exporta el registro, su campo **Teléfono** está en blanco en el archivo **.csv**.

1. En Configuración, ingrese *Preferencias* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Preferencias de Prospector**.
2. Seleccione **Respetar la configuración de No hacer contacto** y los requisitos de privacidad de Canadá.
Para registros con las casillas **No llamar** o **No recibir emails** seleccionadas, los valores del campo **Teléfono** o **Email** están ocultos en los resultados de búsqueda y en la tarjeta de contacto, y en blanco en los archivos **.csv** creados al exportar los registros. Para registros con direcciones de Canadá, se ocultan los valores del campo **Email** en los resultados de búsqueda y en la tarjeta de contacto y se dejan en blanco en archivos **.csv** creados cuando exporta registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

Habilitar o deshabilitar la funcionalidad de la API de Data.com

La funcionalidad de la API de Data.com está habilitada de manera predeterminada.

1. En Configuración, ingrese *Administración de Data.com* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Preferencias de la API**.
2. Seleccione o anule la selección de la casilla de verificación **Permitir el acceso a la API de Data.com**.
3. Guarde la página.

Directrices para permitir a sus usuarios realizar búsquedas de compañías, contactos y prospectos con Data.com Prospector

Ofrecemos dos versiones de Data.com Prospector. Ambas le permiten buscar y agregar datos desde Data.com: Consulte algunas directrices para la implementación de ambas versiones.

-  **Nota:** Si una búsqueda produce varios resultados, no visualiza la página de datos anterior 10. Haga contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para activar la vista ilimitada.
- Si añade más de 200 prospectos a Salesforce a la vez, las reglas de asignación de prospectos de su organización no funcionarán. Para asegurarse de que sus reglas de asignación de prospectos funcionan, indique a sus usuarios que limiten sus adiciones a 200 prospectos de forma simultánea.
- Si su organización utiliza reglas de validación en los campos que se asignan a Data.com, desactive las reglas o asegúrese de que coincidan con los nombres de campo de Data.com para evitar errores cuando agregue registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:

Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Solucionar errores de adición de registros de Data.com

Si los errores le impiden agregar uno o más registros de Data.com a Salesforce, le proporcionaremos un archivo .csv de registro de error para ayudarle a solucionar cualquier error de adición de registros.

El modo de proporcionar un registro de error depende de lo que está intentando hacer. Si está intentando agregar:

- Menos de 200 registros, verá un mensaje con un vínculo al registro de errores de la ficha Archivos.
 - 200 registros o más, recibirá un email con un vínculo al registro de errores en la ficha Archivos.
 - Cualquier número de registros, y *no* tiene Chatter activado, recibirá un email con el registro de error adjunto.
1. Abra el registro de errores de adición de registros y revise los errores, luego realice una de las siguientes acciones.
 - Si ve errores acerca de registros duplicados, no necesitar realizar ninguna acción. Los errores *Duplicado* significan que los registros ya existen en Salesforce, por lo que no necesita agregarlos de nuevo. Si sus preferencias de Data.com se han definido para permitir duplicados, el registro de errores no incluirá ningún error *duplicado*. Si sus preferencias de Data.com están definidas para permitir duplicados pero su organización también utiliza reglas de duplicados para evitar la creación de registros duplicados, la regla de duplicados determinará si el registro duplicado está habilitado o bloqueado. Los registros bloqueados por la regla de duplicados aparecerán en el registro de error.
 - Si observa errores acerca de las configuraciones personalizadas de su organización, como desencadenadores, reglas de validación o flujo de trabajo, comuníquelo a su administrador del sistema porque es posible que tenga que corregir estas configuraciones.
 - Si su organización utiliza listas de selección de estado y país y ve errores sobre los estados o países disponible, notifíquelo a su administrador, que deberá agregar el estado o país concretos a la lista de selección.
 - Para el resto de errores, haga contacto con su administrador del sistema, que deberá hacer contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce.
 2. Cuando su administrador resuelva los errores, vuelva a intentar agregar registros de Data.com a Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas desde Data.com:

- “Crear” en cuentas

Para agregar contactos desde Data.com:

- “Crear” en contactos

Para agregar contactos de Data.com desde una cuenta

- “Leer” en cuentas Y “Crear” en contactos

Para agregar contactos de Data.com como prospectos:

- “Crear” en prospectos

Crear un tipo de reporte personalizado para información de limpieza de cuentas, contactos o prospectos

Cree tipos de reporte personalizados para informar sobre la información de limpieza de cuentas, contactos y prospectos. Los tipos de reporte personalizados Información de limpieza le ayudan a consultar fácilmente la información de limpieza de múltiples registros en un reporte. Use esa información para identificar patrones y tendencias en sus datos y gestionar o modificar la forma en que se limpian sus registros.

1. En Configuración, ingrese *Tipos de reporte* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Tipos de reporte**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de reporte personalizado (New Custom Report Type)**.
3. En el caso de un Objeto principal, seleccione *Cuentas, Contactos o Prospectos* (según el objeto sobre el que desea informar) y defina los otros campos obligatorios.
4. En Categoría, seleccione *Cuentas y contactos o Prospectos*, según corresponda.
5. Haga clic en **Siguiente (Next)**.
6. Relacione el objeto colega de Información de limpieza (Información de limpieza de cuenta, Información de limpieza de contacto o Información de limpieza de prospecto) con el objeto principal que haya seleccionado. Acepte el valor predeterminado de *Relación A a B*.
7. Seleccione un estado de implementación.
8. Haga clic en **Guardar (Save)**.

Ahora puede crear reportes personalizados basados en sus nuevos tipos de reportes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear reportes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados:

- "Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para eliminar tipos de reportes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Si limpia los datos de sus cuentas, contactos y prospectos de Salesforce con Data.com Clean, es importante que conozca cómo se comparan sus registros de Salesforce y cómo se asocian con los registros de Data.com.



Sugerencia: Para obtener más detalles acerca de cómo funciona el servicio de asociación de Data.com, incluyendo una descripción gráfica y muchos ejemplos, consulte nuestro documento técnico, [Asociación de registros de Data.com en Salesforce](#).

Vea una demostración:  [Concepto de reglas de coincidencia](#)

Los registros de Salesforce y Data.com pueden compararse y asociarse de dos formas.

- Manualmente, cuando un usuario hace clic en **Limpiar** en un único registro de cuenta, contacto o prospecto.
- Mediante los trabajos de Limpieza que, de manera automática, intenta asociar todos sus registros de cuentas, contactos o prospectos.

Los trabajos de limpieza *automatizados* solo están disponibles para organizaciones que adquieran Data.com Clean. La limpieza *manual* está disponible para todos los usuarios de Data.com Prospector con licencia.

La primera vez que se limpia un registro de Salesforce, ya sea de manera manual o automatizada, el servicio de asociación busca registros similares en Data.com. Asimismo, examina los valores de campo de cada registro y busca suficiente información idéntica o similar para indicar que los dos registros representan la misma entidad (es decir, la misma cuenta, el mismo contacto o el mismo prospecto). Si Data.com encuentra una coincidencia, los dos registros se vinculan mediante un valor numérico en el campo `Clave de Data.com`. Para registros de contactos y prospectos, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el servicio de coincidencia para asociar el registro. En los registros de cuentas, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el campo `Número D-U-N-S` para asociar (o buscar) el registro. Si el campo `Número D-U-N-S` está en blanco, se utilizará el servicio de asociación para buscar una coincidencia. Si el registro de Salesforce vuelve a cambiar, la próxima vez que se limpie el servicio de asociaciones podrá buscar una coincidencia más exacta de otros registros de Data.com.



Nota:

- Si prefiere volver a asociar los registros de cuentas con el servicio de asociación, independientemente de la presencia de un Número D-U-N-S, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Si lo hace, no obstante, algunos registros de cuentas obtendrán el estado **No se ha encontrado** en Data.com Clean.
- Si ha vuelto a asignar o ha ignorado la asignación del campo `Número D-U-N-S`, o si su organización ha adquirido Data.com antes del 16 de diciembre de 2011, se utilizará el servicio de asociación automáticamente para volver a asociar los registros de cuentas.

Para contactos y prospectos, los campos importantes son:

- Nombre
- Email

Lo ideal sería utilizar una dirección de email directo en lugar de una dirección de grupo como `info@org.com`. (Los valores de email idénticos desencadenarán casi siempre una coincidencia a menos que existan otros valores en el conflicto de registro.) **Nota:** Data.com no almacena emails que pueden constituir información de contacto personal como los de Gmail o Yahoo.

- Nombre de la cuenta para los contactos; Compañía para los prospectos.
- Título
- Teléfono

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Para las cuentas, los campos importantes son:

- **Nombre de la cuenta**
 - Asegúrese de que el nombre de la cuenta no contiene elementos no relacionados, como números (1002), caracteres especiales (!#@#) o palabras no relacionadas. (Estos símbolos se aceptan únicamente si forman parte del nombre de la compañía.)
 - Intente evitar valores como nombres de países o estados a no ser que formen parte del nombre de la compañía.
 - Si el nombre de cuenta contiene más de una palabra, como *DSGI Business (PC World Business)* pruebe ambos.
 - Si un nombre de cuenta es a su vez un sitio Web (como *salesforce.com*), intente dejar el subdominio (.com y similares).
- **Dirección de facturación**
 - Utilice una dirección completa si es posible.
 - Intente especificar un valor para el campo **País**. Eso optimizará sus tipos de coincidencia.
 - Intente especificar un valor para el campo **País** o **Código postal**.
 - Si conoce el nombre de la calle de la cuenta pero no el número, utilice solo el nombre. Un nombre de calle sin número es mejor que nada.
- **Sitio Web**
- **Teléfono**

Directrices para el uso de registros de D&B Company

Revise algunas directrices de modo que su organización obtenga el máximo provecho de los registros de D&B Company, lo que incluye más de 100 campos de información de sector, información financiera e información competitiva desde Dun & Bradstreet®.

- Si su organización cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, tendrá acceso al objeto de DandBCompany, que proporciona datos de Dun & Bradstreet para cuentas y prospectos que ha agregado a Salesforce.
- Asegúrese de añadir la ficha D&B Companies a los perfiles de usuario. Así es como accederá a una lista de todos los registros de D&B Company. La ficha D&B Companies enumera todos los registros de D&B Company que tiene en Salesforce.
- Para permitir a sus usuarios eliminar registros de D&B Company, debe crear un conjunto de permisos con los permisos *Eliminar registros de D&B Company* y *Leer registros de D&B Company* y asignar ese conjunto de permisos a los usuarios. Es posible que tenga que agregar el botón **Eliminar** a formatos de página.
- Si su compañía utiliza también el producto Data.com Clean, puede utilizar trabajos automatizados para actualizar sus registros de D&B Company.
- Agregue el botón **Actualizar** a sus formatos de página de D&B Company, de modo que puede actualizar registros de D&B Company automáticamente para obtener los datos más recientes de Dun & Bradstreet. También puede utilizar trabajos automatizados para actualizar registros de D&B Company.
- Los registros de D&B Company vinculados a registros de cuentas no se limpian junto con registros de cuenta vinculados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition
 (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar D&B Companies:

- “Personalizar aplicación”

- Para cuentas o prospectos que no se han agregado desde Data.com (por ejemplo, aquellos creados manualmente), si existe un registro de D&B Company correspondiente, se agregará a Salesforce y se vinculará al registro de cuenta o de prospecto la primera vez que se limpie ese registro.
- Los campos de código SIC8 (por ejemplo, código SIC8 principal) no se actualizan cuando se actualizan registros existentes de D&B Company, ya sea manualmente o como parte de un trabajo. Estos campos solo se rellenan cuando se crea el registro de D&B Company. Para obtener valores de código SIC8 para un registro existente de D&B Company, puede eliminar el registro y luego limpiar su cuenta correspondiente. Esto recrea el registro de D&B Company y ahora incluye valores para los campos de código SIC8. De manera alternativa, puede obtener valores de SIC8 de la API de búsqueda de Data.com y agregarlos al registro de D&B Company.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean](#)

Campos de D&B Company

Si agrega o actualiza una cuenta o un prospecto con Data.com Prospector o Data.com Clean, se crea automáticamente un registro de D&B Company y se vincula a esa cuenta o ese prospecto a través del campo `D&B Company`. Solo tiene que hacer clic en el campo `D&B Company` para acceder al registro asociado de D&B Company que incluye más de 100 campos de información del sector, financiera y competitiva desde Dun & Bradstreet®. Eso proporciona a su organización un acceso integrado a la fiable base de datos mundial de información de la compañía de Dun & Bradstreet directamente en Salesforce.

 **Ejemplo:** Si añade un registro de cuenta para Starbucks desde Data.com, al abrir su registro, el valor de campo de `D&B Company` es Starbucks Corporation. El valor está subrayado para identificarlo como vínculo. Solo haga clic en el vínculo para abrir el registro Starbucks Corporation D&B Company.

 **Ejemplo:** Si actualiza un registro de cuenta para Google utilizando Data.com Clean (ya sea manualmente o con trabajos) cuando abre su registro, el valor del campo `D&B Company` es Google. El valor está subrayado para identificarlo como vínculo. Solo haga clic en el vínculo para abrir el registro Google D&B Company.

 **Nota:** Algunas etiquetas de campo D&B son diferentes a las etiquetas de campo de objeto a las que están asignadas. Por ejemplo, el campo `Sitio de la cuenta` en registros de cuentas se asigna al campo `Tipo de ubicación` en el registro vinculado D&B Company. Para obtener una lista de asignaciones predeterminadas, consulte [Asignaciones de campo Data.com-a-Salesforce predeterminadas](#), en la página 23

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Campo	Descripción
Volumen anual de ventas	Los ingresos totales de las ventas anuales en la divisa local de la oficina central. Dun & Bradstreet realiza un seguimiento de los ingresos de las compañías que cotizan en bolsa, las entidades globales prioritarias, las entidades nacionales prioritarias y algunas oficinas centrales. Dun & Bradstreet no proporciona estos datos para las sucursales.
Indicador de volumen anual de ventas	La fiabilidad de la cifra de Volumen anual de ventas . Los valores disponibles son <i>Número real, Bajo, Estimado (para</i>

Campo	Descripción
	<i>todos los registros), Modelo (para registros que no sean de EE. UU.).</i> Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles.
Descripción de la compañía	Una breve descripción de la compañía, que puede incluir información sobre su historia, sus productos y servicios, y su influencia en una determinada industria. Estos datos se proporcionan pasando el ratón.
Riesgo de mora	La probabilidad de que una compañía pague más tarde de la fecha acordada. El nivel de riesgo se basa en el estándar de puntaje de crédito de negocio, y comprende desde riesgo bajo a riesgo alto. También se conoce como preselección de marketing. Los valores disponibles son <i>Alto riesgo de mora</i>, <i>Bajo riesgo de mora</i> y <i>Riesgo moderado de mora</i>. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses y canadienses.  Importante: Utilice esta información únicamente para el prefiltrado de marketing.
Nombre de negocio de la entidad nacional prioritaria	El nombre principal de la entidad nacional prioritaria, que es la filial de más alto valor, especificada por país, dentro de la estructura corporativa de una organización.
Número D-U-N-S de la entidad nacional prioritaria	El número D-U-N-S de la entidad nacional prioritaria, que es la filial de más alto valor, especificada por país, dentro de la estructura corporativa de una organización.
Número D-U-N-S	El número del Sistema Universal de Numeración de Datos (D-U-N-S) es un número único compuesto por nueve dígitos que se asigna a cada unidad de negocio en la base de datos de Dun & Bradstreet con una operación única, separada y distinta. Los números de D-U-N-S son utilizados por industrias y organizaciones de todo el mundo como un estándar global para el seguimiento y la identificación de compañías.
Número de fax	El número de fax de la compañía.
Código NAICS de cinco dígitos	Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código NAICS principal .
Descripción de NAICS de cinco dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal .
Quinto código SIC ⁸ *	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. La longitud máxima es 8 caracteres.

Campo	Descripción
Descripción de quinto código SIC8	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres.
Código SIC de cinco dígitos	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código SIC principal .
Descripción de SIC de cinco dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal .
Denominación quinta	Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal .
Código FIPS MSA	Los códigos FIPS (Federal Information Processing Standards; Estándares Federales de Procesamiento de la Información) y MSA (Metropolitan Statistical Area; Área estadística metropolitana) identifican la ubicación de la organización. Los códigos MSA se definen por la Oficina de Administración y Presupuesto de Estados Unidos. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Descripción del código FIPS MSA	Una breve descripción del código FIPS MSA de la organización. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Código NAICS de cuatro dígitos	Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código NAICS principal .
Descripción de NAICS de cuatro dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal .
Cuarto código SIC8*	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. La longitud máxima es 8 caracteres.
Descripción de cuarto código SIC8	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres.
Código SIC de cuatro dígitos	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código SIC principal .
Descripción de SIC de cuatro dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal .

Campo	Descripción
Denominación cuarta	Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal .
Clasificación de Fortune 1000	El valor numérico de la clasificación de Fortune 1000 de la compañía. Un valor nulo o en blanco significa que la compañía está clasificada como una compañía de Fortune 1000.
Precisión del geocódigo	El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Los valores disponibles incluyen <i>Nivel de tejado</i> , <i>Nivel de calle</i> , <i>Nivel de bloque</i> , <i>Nivel de extensión de censo</i> , <i>Nivel de dirección de correo</i> , <i>Nivel de código postal</i> , <i>No se pudo asignar el geocódigo</i> , <i>Coloca la dirección en la ciudad correcta</i> , <i>Sin coincidencia</i> , <i>Sin coincidencia</i> , <i>Intersección de calle</i> , <i>Ubicación de apartado de correos</i> y <i>Precisión de tejado (no EE. UU.)</i> .
Nombre de negocio de la entidad global prioritaria	El nombre principal de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede monitorear sucursales y filiales.
Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria	El número D-U-N-S de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede monitorear sucursales y filiales.
Importación/Exportación	Identifica si una compañía importa o exporta bienes o servicios, y/o si es un agente de bienes.
Código de marcación internacional	El código necesario para realizar llamadas internacionales.
Latitud	Las coordenadas geográficas que especifican la posición norte-sur de un punto en la superficie de la Tierra. Se utiliza junto con la longitud para especificar una ubicación precisa que, después, se utiliza para evaluar la Precisión del geocódigo .
Estructura jurídica	Identifica la estructura jurídica de una organización. Entre los valores disponibles se incluyen: <i>Cooperativa</i> , <i>Organización sin fines de lucro</i> , <i>Cuerpo gubernamental local</i> , <i>Asociación de tipo desconocido</i> y <i>Compañía extranjera</i> .
Código de divisa local	La divisa en la que se expresa el volumen de ventas de la compañía. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet.
Código ISO de divisa local	El código utilizado para representar la divisa local de la compañía. Estos datos los proporciona la Organización Internacional de Normalización (ISO) y se basan en sus códigos de divisa de tres

Campo	Descripción
	letras. Por ejemplo, USD es el código ISO para el dólar de Estados Unidos.
Indicador de propiedad de la ubicación	Indica si una compañía es propietaria o alquila los edificios que ocupa.
Tipo de ubicación	Identifica el estado organizativo de una compañía. Los valores disponibles son <i>Ubicación única, Oficina central/Compañía matriz y Sucursal</i> .
Longitud	Las coordenadas geográficas que especifican la posición este-oeste de un punto en la superficie de la Tierra. Se utiliza junto con la latitud para especificar una ubicación precisa que, después, se utiliza para evaluar la Precisión del geocódigo de la compañía.
Dirección de correo	La dirección en la que recibe el correo una compañía. Si la dirección de correo es la misma que la dirección principal, el campo se quedará en blanco.
Clúster de segmentación de mercado	Veintidós perfiles distintos y mutuamente exclusivos, creados como resultado de un análisis del clúster de los datos de Dun & Bradstreet para organizaciones de EE. UU. Entre los valores disponibles se incluyen: <i>Sucursales de seguro de alta tensión/Industrias de funcionalidad, Grandes compañías de rápido crecimiento, Gigantes que requieren mucha mano de obra, Espartanos, Main Street EE. UU.</i> .. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Indicador de propiedad de minorías	Indica si una organización es propiedad o está controlada por un miembro de un grupo minoritario. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Número de identificación nacional	El número de identificación utilizado en algunos países para el registro y recaudación de impuestos de la compañía. Este campo no se aplica a organizaciones de EE. UU.
Sistema de identificación nacional	Identifica el tipo de número de identificación nacional utilizado. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet.
Número de miembros de la familia de negocio	El número total de miembros de la familia de negocio, en todo el mundo, dentro de una organización, incluida la entidad global prioritaria, sus filiales (si hubiera) y sus sucursales (si hubiera).
Número de empleados—Entidad global	El número total de empleados de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede monitorear sucursales y filiales.
Número de empleados—Ubicación	El número de empleados de una ubicación específica como, por ejemplo, una sucursal.

Campo	Descripción
Número de empleados—Indicador de ubicación	La fiabilidad de la cifra de Número de empleados—Ubicación . Los valores disponibles son <i>Número real</i> , <i>Bajo</i> , <i>Estimado (para todos los registros)</i> , <i>Modelo (para registros que no sean de EE. UU.)</i> . Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles.
Número de empleados—Total	El número total de empleados de la compañía, incluidas todas las filiales y sucursales. Estos datos solo están disponibles en registros que tengan un valor de <i>Oficina central/Compañía matriz</i> en el campo Tipo de ubicación .
Número de empleados—Indicador Total	La fiabilidad de la cifra de Número de empleados—Total . Los valores disponibles son <i>Número real</i> , <i>Bajo</i> , <i>Estimado (para todos los registros)</i> , <i>Modelo (para registros que no sean de EE. UU.)</i> . Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles.
Fuera del indicador de negocio	Indica si la compañía de la dirección especificada tiene operaciones discontinuas.
Indicador de tipo de propiedad	Indica si la propiedad de la compañía es pública o privada. Las filiales de una compañía matriz que cotiza en bolsa mostrarán un valor de <i>Privado</i> a menos que las filiales coticen en bolsa de manera independiente.
Nombre de negocio de la compañía matriz	El nombre principal de la compañía matriz u oficina central.
Número D-U-N-S de la compañía matriz	El número D-U-N-S de la compañía matriz u oficina central.
Dirección principal	La dirección en la que una compañía está físicamente ubicada. Este campo es <i>Dirección de facturación</i> en los registros de la cuenta.
Nombre de negocio principal	El nombre principal o nombre registrado de una compañía.
Código NAICS principal	El código de seis dígitos del Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica (NAICS) es el estándar utilizado por compañías y gobiernos para clasificar establecimientos de negocio según su actividad económica con el fin de recabar, analizar y publicar datos estadísticos relacionados con la actividad de negocio en EE. UU. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet.
Descripción de NAICS principal	Una descripción breve de la línea de negocio de una organización, basada en su código NAICS.
Código SIC principal	El código de cuatro dígitos de la Clasificación Industrial Estándar (SIC) utilizado para clasificar establecimientos de negocio por industria. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet.

Campo	Descripción
Descripción de SIC principal	Una descripción breve de la línea de negocio de una organización, basada en su código SIC.
Denominación principal	Un nombre, distinto a su nombre legal, que una organización puede utilizar para gestionar sus actividades de negocio. Parecido a "Haciendo negocios como" o "HNC".
Número de empleados del año anterior	El número total de empleados del año anterior.
Ingresos del año anterior	Los ingresos anuales del año anterior.
Segundo código SIC [*]	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. La longitud máxima es 8 caracteres.
Descripción de segundo código SIC8	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres.
Código NAICS de dos dígitos	Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código NAICS principal .
Descripción de NAICS de dos dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal .
Código SIC de dos dígitos	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código SIC principal .
Descripción de SIC de dos dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal .
Segunda denominación	Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal .
Código NAICS de seis dígitos	Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código NAICS principal .
Descripción de NAICS de seis dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal .
Sexto código SIC [*]	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. La longitud máxima es 8 caracteres.
Descripción de sexto código SIC8	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres.

Campo	Descripción
Código SIC de seis dígitos	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código SIC principal .
Descripción de SIC de seis dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal .
Indicador de pequeñas compañías	Indica si una compañía está denominada como pequeña compañía según la definición de la Administración de Pequeñas Compañías del gobierno estadounidense. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Bolsa de valores	La bolsa correspondiente del símbolo de teletipo de una compañía. Por ejemplo: NASDAQ o NYSE.
Indicador de filiales	Indica si una organización es propietaria de más del 50 por ciento de otra compañía.
S&P 500	Un valor verdadero o falso. Si <code>verdadero</code> , la compañía está en el índice de S&P 500. Si <code>falso</code> , la compañía no está en el índice de S&P 500.
Número de teléfono	El número de teléfono principal de una compañía.
Código NAICS de tres dígitos	Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código NAICS principal .
Descripción de NAICS de tres dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal .
Tercer código SIC [*]	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. La longitud máxima es 8 caracteres.
Descripción de tercer código SIC	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres.
Código SIC de tres dígitos	Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad de negocio. Consulte Código SIC principal .
Descripción de SIC de tres dígitos	Una descripción breve de la línea de negocio de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal .
Tercera denominación	Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal .

Campo	Descripción
Símbolo del teletipo	Abreviatura utilizada para identificar las acciones que cotizan en bolsa de una bolsa determinada. También se le conoce como símbolo de compañías en bolsa.
URL	La dirección del sitio Web principal de una organización.
Número de Identificación Personal del Contribuyente de Estados Unidos	El número de identificación de la compañía que utiliza el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en la administración del derecho tributario. También se conoce como Número de identificación federal del contribuyente. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Indicador de propiedad de mujeres	Indica si una mujer es la propietaria o controla más del 50 por ciento de una compañía. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses.
Año de inicio	El año en el que se fundó la compañía o el año en el que el propietario o gestor actual asumió el control de la compañía. Si el año de adquisición o establecimiento de la compañía no está disponible, se utilizará el año de creación del registro Dun & Bradstreet. Dun & Bradstreet no proporciona estos datos para las sucursales.

* Disponible únicamente con una licencia de Data.com Prospector.

Administración de preguntas más frecuentes sobre Data.com

Consulte respuestas a algunas preguntas más frecuentes acerca de Data.com para administradores.

EN ESTA SECCIÓN:

[¿Cómo puedo saber qué producto de Data.com tiene mi organización?](#)

[¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?](#)

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

[¿Qué producto debe utilizar mi organización para limpiar nuestros registros de cuentas, contactos y prospectos?](#)

[¿Qué debo hacer si mis usuarios de Data.com alcanzan sus límites de adición y necesitamos más capacidad de clientes potenciales?](#)

[¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?](#)

[¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?](#)

[¿Con qué frecuencia se actualizan todas mis cuentas, contactos, prospectos y D&B Companies con trabajos de Data.com Clean?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

¿Cómo puedo saber qué producto de Data.com tiene mi organización?

Lo sabrá si va a la página [Licencias y Límites de Data.com](#). En Configuración, ingrese *Licencias y límites* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. Si su organización ha adquirido Data.com Corporate Prospector, verá “Corporate” en el encabezado de esta sección de la página. Si su organización ha adquirido Data.com Premium Prospector, verá “Premium” en el encabezado.

¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

 Nota:

- Si utiliza asignaciones de campos personalizadas de Data.com a Salesforce en su organización, los campos afectados por Limpieza pueden diferir de aquellos indicados.
- Si recibe uno de los siguientes mensajes, haga contacto con su administrador de Salesforce. **Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro** o **Tiene el acceso limitado a los campos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí.**

Campos de cuenta

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de la regla de limpieza Información de compañía para cuentas.

Nombre de la cuenta	Industria
Sitio de la cuenta	Código NAICS
Ingresos anuales	Descripción de NAICS
Dirección de facturación	Propiedad
Estado de limpieza	Teléfono
D&B Company	Código SIC
Clave de Data.com	Descripción de SIC
Número D-U-N-S	Símbolo del teletipo
Descripción	Tradestyle
Empleados	Sitio Web
Fax	Año de inicio

Campos de contactos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos.

Estado de limpieza	Dirección de correo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Clave de Data.com	Teléfono
Email	Título
Nombre	

Campos de prospectos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos. Un asterisco (*) indica campos disponibles con la regla de limpieza Información de compañía para prospectos.

Dirección	Email
Ingresos anuales*	Industria*
Estado de limpieza	Nombre
Compañía	Número de empleados*
Número D-U-N-S de la compañía*	Teléfono
D&B Company*	Título
Clave de Data.com	

¿Qué producto debe utilizar mi organización para limpiar nuestros registros de cuentas, contactos y prospectos?

Tiene un número de opciones. Para obtener todos los detalles acerca del conjunto de productos de Data.com y obtener información acerca de las opciones de limpieza que proporciona cada uno, consulte [Obtener datos de alta calidad cuando los necesite en Salesforce](#). Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si necesita asistencia al adquirir Clean para su organización.

¿Qué debo hacer si mis usuarios de Data.com alcanzan sus límites de adición y necesitamos más capacidad de clientes potenciales?

Si necesita adquirir licencias adicionales para usuarios de Data.com, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?](#)

¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?

Puede. Solo tiene que seguir [estas directrices](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

¿Por qué he recibido un mensaje que indica **Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?**

Si no puede modificar uno o más campos en un registro de cuenta, contacto o prospecto, verá este mensaje cuando utilice Data.com Clean par alimpiar el registro manualmente. Aún podrá limpiar los campos que puede modificar.

Pida a su administrador que se asegure de que puede modificar los [campos de Salesforce afectados durante la limpieza de registros](#), incluyendo campos de D&B. Cómo lo hace su administrador depende de la edición de Salesforce que utiliza su compañía.

- Para Contact Manager Edition y Group Edition, asegúrese de que los campos se encuentran en el formato de página apropiado.
- En Enterprise Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, asegúrese de que la seguridad a nivel de campo está establecida como `Visible` para los campos.

¿Con qué frecuencia se actualizan *todas* mis cuentas, contactos, prospectos y D&B Companies con trabajos de Data.com Clean?

Usted selecciona el momento en que desea ejecutar trabajos empleando la página Trabajos de limpieza. Existen dos tipos de trabajos.

Trabajo de sincronización completa

Se limpian todos los registros, sin importar su estado de limpieza.

 **Nota:** Si sus trabajos están establecidos para omitir los registros omitidos, no se limpian los registros con un estado de limpieza Omitido.

Trabajo de sincronización incremental

Solo los registros con un estado de limpieza `No se ha comparado` se limpian.

Para que se ejecute un trabajo de sincronización completa, debe tener trabajos configurados para al menos un día de la semana.

Para cuentas y prospectos, se ejecuta un trabajo de sincronización completa cada 14 días para todos los registros aptos.

Para registros de D&B Company, se ejecuta un trabajo de sincronización cada 14 días. Los registros de D&B Company se limpian utilizando solo un trabajo de sincronización completo.

Para las cuentas, la frecuencia de ejecución de un trabajo de sincronización completa depende del servicio de coincidencia que seleccione y si las cuentas tienen un valor para el campo `Número D-U-N-S` de la compañía. Para cuentas *con* un número D-U-N-S, se ejecuta un trabajo de sincronización completa cada 14 días, sin que importe el servicio de coincidencia. Para cuentas *sin* un número D-U-N-S, consulte esta tabla.

Servicio de coincidencia	¿Con qué frecuencia puede un trabajo de sincronización completa limpiar cuentas <i>sin</i> u número D-U-N-S?
coincidencia de Data.com	Cada 14 días
Coincidencia de DUNSRight	Cada 30 días  Nota: Debe establecer la opción <code>Sincronización completa</code> con el siguiente trabajo en la página Trabajos de limpieza como <code>Activada</code> cada vez que desee ejecutar un trabajo de sincronización completa para cuentas sin un número D-U-N-S. Después de que se ejecute un trabajo de sincronización completa, esta opción cambia a <code>Desactivada</code> y no puede cambiarse a

Servicio de coincidencia	¿Con qué frecuencia puede un trabajo de sincronización completa limpiar cuentas <i>sin</i> u número D-U-N-S?
	Activada durante 30 días desde que finalizó el último trabajo de sincronización completa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Programar trabajos de Data.com Clean](#)

[Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean](#)

Configurar Data.com Clean

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Clean:	"Personalizar aplicación"
Para activar usuarios de Data.com Clean:	"Gestionar usuarios internos"
Para definir desencadenadores:	"Apex de autor"
Para definir reglas de flujo de trabajo:	"Personalizar aplicación"
Para instalar paquetes de AppExchange:	"Descargar paquetes de AppExchange"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

**Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition**

Su compañía es tan buena como sus datos. ¿Desea emplear menos tiempo actualizando y enriqueciendo datos y más tiempo en el crecimiento de su compañía? Configure e implemente Data.com Clean para registros completos y actualizados de Salesforce.



Nota: Si está utilizando Data.com Prospector junto con Data.com Clean, consulte [Configurar Data.com Prospector](#) en la página 16.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Confirmar que Data.com Clean está activado](#)
Aprenda a activar Data.com Clean para que pueda empezar a tener sus registros actualizados en su organización de Salesforce.
2. [Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean](#)
Cuando implemente Data.com Prospector y Data.com Clean, ponga las funciones a disposición de sus usuarios agregando botones y campos a sus formatos de página de cuenta, contacto y prospecto. Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede agregar un botón a sus formatos de página de D&B Companies para que los usuarios puedan actualizar registros de D&B Company vinculados.
3. [Configurar la seguridad a nivel de campo para Data.com](#)
Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede ver varios campos D&B en registros de cuentas. Esos campos están incluidos cuando los usuarios limpian registros manualmente. Para asegurarse de que sus usuarios pueden leer y modificar los campos y sus valores y de que los campos aparecen en la Tarjeta de cuenta, establezca la seguridad a nivel de campo.
4. [Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean](#)
Las preferencias de limpieza le permiten especificar qué registros de objetos desea limpiar y cómo desea limpiarlos. Las preferencias incluyen la selección del servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.

5. [Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

Si su organización dispone de una licencia de Data.com Clean, puede configurar trabajos automatizados para limpiar sus registros.

6. [Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean](#)

Si su organización utiliza desencadenadores o reglas de flujo de trabajo en objetos habilitados para Clean (cuenta, contacto, prospecto o D&B Company), revise los desencadenadores y flujos de trabajo y considere la opción de realizar ajustes u omitirlos para que los usuarios no se encuentren con resultados inesperados al limpiar los registros.

7. [Configurar vistas de lista para Data.com Clean](#)

Antes de que sus usuarios de Data.com Clean puedan limpiar registros de una lista, deberá agregar el campo **Estado de limpieza** a las vistas de lista de su organización.

8. [Configurar reglas de limpieza de Data.com](#)

Ayude sus equipos de ventas y marketing a mantener excelentes relaciones con los clientes y perseguir los prospectos y las oportunidades más prometedores. Enriquezca automáticamente sus cuentas, contactos y prospectos de Salesforce con la información más reciente. Todo se realiza utilizando reglas de limpieza de Data.com.

9. [Crear reportes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico](#)

Cree un reporte personalizado para mostrar un registro de cuenta, contacto o prospecto de Salesforce que tenga un estado de limpieza específico (como **Diferente**).

Confirmar que Data.com Clean está activado

Aprenda a activar Data.com Clean para que pueda empezar a tener sus registros actualizados en su organización de Salesforce.

Data.com Clean asegura que sus registros de CRM están siempre actualizados. Puede usar Clean con todos sus registros de cuentas, contactos y prospectos, no solo con los registros que haya añadido desde Data.com. Cuando adquiere Data.com, Clean se activa automáticamente. Puede configurar trabajos de limpieza automatizados y los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista.

La activación de Clean hace que las funciones de Clean estén disponibles en su organización de Salesforce. Los vínculos **Preferencias** y **Trabajos** aparecen en Configuración bajo la sección Limpieza.



Nota: La activación de Clean *no* limpia sus registros inmediatamente y puede hacer clic en **Desactivar** para desactivar la función.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de limpieza* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de limpieza**.
2. Confirme que Data.com Clean está activado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

Cuando implemente Data.com Prospector y Data.com Clean, ponga las funciones a disposición de sus usuarios agregando botones y campos a sus formatos de página de cuenta, contacto y prospecto. Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede agregar un botón a sus formatos de página de D&B Companies para que los usuarios puedan actualizar registros de D&B Company vinculados.



Nota: Si utiliza Professional Edition, agregue *todos* los campos y botones disponibles de Data.com a su formato de página para cada objeto (cuentas, contactos, prospectos y D&B Companies). Los formatos de página personalizados no están disponibles en Professional Edition.

- Desde los parámetros de gestión de objetos para cuentas, vaya a Formatos de página.
 - En la lista de formatos de página, modifique cada formato para su uso por sus usuarios de Data.com Prospector o Data.com Clean.
 - En la página Formato de cuenta, desde la lista de categorías de elementos de página, haga clic en **Campos**.
 - Arrastre el campo `Estado de limpieza` a ese lugar en la página donde desea que aparezca.
 - Si utiliza Data.com Prospector, agregue los campos D&B que desea que los usuarios visualicen. Eso incluye `Sitio de la cuenta`, `Número D-U-N-S`, `Código NAICS`, `Tradestyle` y mucho más. Para obtener una lista completa de los campos D&B disponibles en los registros de cuentas, consulte `Campos de cuentas`.
-  **Sugerencia:** Le recomendamos la creación de una sección para campos D&B y agruparlos allí. Para crear una sección, desde el grupo **Campos**, arrastre el elemento `Sección` en ese lugar de la página.
- Si desea que sus usuarios puedan actualizar registros de D&B Company, agregue el botón **Actualizar** a formatos de página de D&B Company.
 - Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de reportes de Data.com, agregue el campo `Data.com no se actualiza automáticamente`.
 - Desde la lista de categorías de elementos de página, haga clic en **Botones**. Arrastre los botones **Limpiar**, **Obtener contactos**, **Perspectivas de prospección** y **Jerarquía de compañía** * a un lugar en la página.
* Disponible únicamente con una licencia de Data.com Prospector
 - Haga clic en **Guardar**.
 - Desde los parámetros de gestión de objetos para prospectos, vaya a Formatos de página.
 - Repita los pasos para agregar el campo `Estado de limpieza` y el botón **Limpiar** a los formatos de página de prospectos.
 - Si utiliza Data.com Prospector, agregue los campos `Número D-U-N-S de la compañía` y `D&B Company`.
 - Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de reportes de Data.com, agregue el campo `Data.com No se actualiza automáticamente`.
 - Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de página.
 - Repita los pasos para agregar el campo `Estado de limpieza` y el botón **Limpiar** a los formatos de página de contactos. (Los contactos no incluyen ningún campo D&B.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

Para ver formatos de página:

- “Ver parámetros y configuración”

16. Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de reportes de Data.com, agregue el campo `Data.com no se actualiza automáticamente`.
17. Si utiliza Data.com Prospector, desde la configuración de gestión de objetos para D&B Companies, vaya a Formatos de página.
18. Agregue el botón **Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

Configurar la seguridad a nivel de campo para Data.com

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede ver varios campos D&B en registros de cuentas. Esos campos están incluidos cuando los usuarios limpian registros manualmente. Para asegurarse de que sus usuarios pueden leer y modificar los campos y sus valores y de que los campos aparecen en la Tarjeta de cuenta, establezca la seguridad a nivel de campo.

Establezca la seguridad a nivel de campo para estos campos.

- Sitio de la cuenta
- D&B Company (únicamente Data.com Prospector)
- Número D-U-N-S
- Código NAICS
- Descripción de NAICS
- Propiedad
- Código SIC
- Símbolo del teletipo
- Tradestyle
- Año de inicio

Existen múltiples formas de establecer la seguridad a nivel de campo (como por perfil o conjunto de permisos). Sin embargo, en este caso, la seguridad a nivel de campo es necesaria únicamente para 10 campos. Le recomendamos por lo tanto comenzar desde los campos y elegir los perfiles de usuario para usuarios que utilizan Data.com.

1. Desde la configuración de gestión de cuentas, vaya a la sección de campos.
2. Haga clic en la etiqueta de campo para abrir la página de detalles de cada uno de los campos.
3. En la página de detalles de cada campo, haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**. Para cada perfil cuyos usuarios lean y modifican los campos, seleccione **Visible**. Por ejemplo, si desea que los usuarios con el perfil Usuario estándar utilicen Data.com Clean, seleccione **Visible** para ese perfil.

 **Nota:** Estos campos se mantienen por Data.com Clean. Por este motivo, hacerlos modificables estableciendo la seguridad a nivel de campo como **Visible** puede crear fallos en los datos cuando se ejecuta un trabajo de Limpieza.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- “Personalizar aplicación”

Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

Las preferencias de limpieza le permiten especificar qué registros de objetos desea limpiar y cómo desea limpiarlos. Las preferencias incluyen la selección del servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.

Si no tiene una licencia de Data.com Clean para su organización de Salesforce, no puede seleccionar preferencias para trabajos.

1. Revise las [directrices](#) para seleccionar un servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.
2. En Configuración, ingrese *Preferencias* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo la sección *Limpiar*.
3. Seleccione el servicio de coincidencia para limpiar cuentas. Si selecciona el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, ajuste su código de confianza si es necesario.
El Código de confianza de D&B clasifica prospectos de coincidencia de Data.com basándose en su similitud con su registro, desde 1 (no similar) hasta 10 (idéntico o muy similar). Bo comparamos *automáticamente* ningún registro de Data.com debajo del código que selecciona aquí. Si tenemos múltiples registros en o debajo de su selección, comparamos el registro de mejor calidad. Cuando limpia *manualmente* algunos registros, puede seleccionar una coincidencia entre nuestro código de confianza predeterminado (5) y el código que seleccione aquí.
4. Revise las [directrices](#) para seleccionar preferencias de trabajos.
5. Asegúrese de que la casilla de verificación *Activar trabajos de limpieza* está seleccionada para cada objeto cuyos registros desea limpiar. Si dispone de una licencia de Data.com Clean y desea limpiar registros de D&B Company, seleccione la casilla de verificación *Activar trabajos de limpieza para D&B Companies*.
6. Para cada objeto que ha activado, seleccione su preferencia de limpieza.
7. Guarde sus preferencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:

- "Personalizar aplicación"

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas](#)

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

[Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean](#)

Revise las preferencias que puede establecer antes de definir sus trabajos de Data.com Clean.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas](#)

[Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean](#)

Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

Los servicios de coincidencia disponibles son:

coincidencia de Data.com

La tecnología de coincidencia propia de Data.com, que busca coincidencias en los campos Nombre de cuenta, Dirección de facturación, Sitio Web y Teléfono.

El servicio de coincidencia de Data.com se utiliza siempre cuando se limpian cuentas que tienen un Número D-U-N-S válido, incluso si se selecciona el servicio de coincidencia DUNSRight.

Coincidencia de D&B DUNSRight™

La tecnología de calidad de datos patentada por D&B, que utiliza un proceso riguroso para normalizar los datos y asociar los registros de D&B Company con sus registros de cuentas. El proceso también emplea el código de confianza de D&B, clasifica a los prospectos coincidentes de Data.com basándose en lo que se parezcan a su registro, de 1 (no parecidos) a 10 (idénticos o muy parecidos). D&B también proporciona grados de coincidencia codificados por letras para campos individuales. Para obtener información detallada sobre cómo funciona la coincidencia de DUNSRight de D&B, consulte [Coincidencia de entidades de D&B](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Atributo	coincidencia de Data.com	Coincidencia de DUNSRight™
Servicio de coincidencia predeterminado	✓	
Incluye el Código de confianza de D&B		✓
Admite una amplia coincidencia internacional ¹		✓
Admite países que no son angloparlantes		✓
Requiere la asignación predeterminada para el Número D-U-N-S		✓

La coincidencia de DUNSRight de D&B¹ ofrece registros coincidentes para más de 200 países más que la coincidencia de Data.com. La coincidencia de DUNSRight *no* admite estos países y regiones: Islas del Almirantazgo; Islas Åland; Antártida; Isla Ascensión; Bonaire; Isla Bouvet; Territorio Británico del Océano Índico; Islas Carolinas; Islas Cocos (Keeling); Cuba; Curazao; Territorios Australes Franceses; Guernsey; Islas Heard y McDonald; Isla de Man; Jersey; República Popular Democrática de Corea; Mayotte; Estados Federados de Micronesia; Islas Midway; Mongolia; Niue; Palaos; Territorios Palestinos Ocupados; Pitcairn; San Bartolomé; San Eustaquio y Saba; San

Martín (parte francesa); San Martín (parte holandesa); Georgia del Sur; Islas Sandwich del Sur; Svalbard y Jan Mayen; Timor Oriental; República Turca del Norte de Chipre; Islas menores alejadas de los Estados Unidos; Isla Wake; Wallis y Futuna; Sáhara Occidental.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean](#)

[Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean](#)

Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean

Revise las preferencias que puede establecer antes de definir sus trabajos de Data.com Clean.

- Data.com Clean ofrece tres opciones para limpiar sus datos con trabajos. Los trabajos pueden hacer lo siguiente:
 - Marcar todas las diferencias por registro en campos *solo identificar* cuyos valores son diferentes de los valores de Data.com
 - Marcar diferencias y rellenar automáticamente los campos en blanco para identificar campos cuyos valores son diferentes y *rellenar campos en blanco* con valores de Data.com.
 - Personalizar configuraciones campo por campo.
- Si selecciona la opción **Personalizar** para algún objeto, podrá hacer lo siguiente:
 - Marcar campos en sus registros de Salesforce que tengan valores diferentes de los registros de Data.com coincidentes.
 - Marcar valores de campos diferentes en sus registros de Salesforce y rellenar automáticamente los campos en blanco con valores de Data.com.
 - Sobrescribir valores de campos diferentes en sus registros de Salesforce con valores de Data.com. Si sobrescribe valores de registros de Salesforce, establezca el seguimiento del historial para esos campos.
- Puede establecer preferencias de solamente marcar y de marcar y rellenar automáticamente para todos los registros o campo por campo. Las preferencias de sobrescritura se establecen por campo.
- Si utiliza Data.com Clean, también puede limpiar registros de D&B Company vinculados a cuentas y prospectos. Los trabajos de limpieza de D&B Company llenan automáticamente o sobrescriben valores de campo en registros de D&B company, pero no cambian los datos de registros de prospecto o cuenta vinculados.
- Sus preferencias surten efecto cuando se ejecuta el siguiente trabajo de limpieza programado y los usuarios podrán ver las marcas, según corresponda, cuando limpian registros manualmente.
- Si, después de cambiar los servicios de coincidencia, desea realizar una nueva coincidencia única con el nuevo servicio de coincidencia, puede eliminar manualmente el **Número D-U-N-S** de los registros de cuentas para obligar al servicio de coincidencia a volver a asociar los registros. Tenga en cuenta que esto podría afectar a sus índices de coincidencia.
- No recomendamos asignar un campo personalizado ni omitir la asignación para ninguno de los servicios de coincidencia.
- Los prospectos convertidos se excluyen de los trabajos de limpieza de Prospectos.
- Si selecciona que un campo sea sobrescrito por trabajos de limpieza y un usuario marca ese campo como *erróneo* en un registro, los trabajos no sobrescribirán ese campo en ese registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

**Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition**

- Las cuentas personales se excluyen de los trabajos de limpieza de Cuentas y Contactos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean](#)

[Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas](#)

Configurar trabajos de Data.com Clean

Si su organización dispone de una licencia de Data.com Clean, puede configurar trabajos automatizados para limpiar sus registros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean](#)

Revise consideraciones para la programación de sus registros para su limpieza automática utilizando trabajos de limpieza.

[Programar trabajos de Data.com Clean](#)

Para mantener el estado de limpieza actualizado de sus registros, programe trabajos automáticos para comparar sus registros con Data.com. Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.

[Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean](#)

Si utiliza el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, puede programar una sincronización completa de sus registros de cuentas con los de Data.com la próxima vez que se ejecuten los trabajos de limpieza de su cuenta. La sincronización completa compara todos sus registros de cuentas con registros de Data.com y puede buscar coincidencias para registros que no las tenían durante trabajos anteriores.

[Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

Puede evitar que se actualicen los registros individuales de cuentas, contactos y prospectos con datos de Data.com cuando se ejecutan trabajos automatizados.

[Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean](#)

La tabla Historial de trabajos de Data.com Clean le permite revisar sus trabajos actuales y acceder a los registros de error de trabajos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

**Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition**

Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean

Revise consideraciones para la programación de sus registros para su limpieza automática utilizando trabajos de limpieza.

-  **Importante:** Si ha configurado la ejecución de desencadenadores cuando se actualizan registros de cuentas, contactos o prospectos, y sus desencadenadores realizan consultas SOQL, las consultas podrían interferir en los trabajos para esos objetos. Sus desencadenadores de Apex (combinados) no deben superar 200 consultas SOQL por lote. Si lo hacen, fallará su trabajo para ese objeto. Además, si sus desencadenadores son métodos @future, están sujetos a un límite de 10 llamadas @future por lote.

- Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.
- Debe tener trabajos programados durante al menos un día a la semana para que se ejecuten.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

**Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition**

- Los trabajos solo procesan registros para objetos activados
- En un trabajo de sincronización completo, se limpian todos los registros, sin que importe su estado de limpieza. En un trabajo de *sincronización incremental*, solo los registros con un estado de limpieza No se ha comparado se limpian.
- Cuando se ejecuta un trabajo de sincronización completo, se ejecuta en vez de un trabajo de sincronización incremental.
- Si se programa la ejecución de un trabajo de sincronización completo, se ejecuta incluso si no han cambiado registros.
- La duración entre los trabajos se cuenta desde el momento en que finaliza el trabajo anterior y el comienzo del siguiente trabajo.
- Los trabajos se disponen en cola de acuerdo con la configuración de su programación, y se ejecutan de manera independiente para cuentas, contactos y prospectos. Si utiliza la clave social de Data.com, los trabajos también ejecutarán un proceso que buscará y asociará controladores sociales para sus contactos y prospectos.
- La cantidad de tiempo que emplea un trabajo en completarse depende de varios factores, incluyendo el servicio de coincidencia que haya seleccionado (para trabajos de cuentas), el número de registros que limpie su trabajo, así como el desempeño global de Salesforce. Empleando la coincidencia de Data.com, se tarda aproximadamente un día para que los trabajos limpien 3.000.000 de registros. Empleando la coincidencia de DUNSRight™, se tarda aproximadamente un día para que los trabajos limpien 750.000 de registros.
- Utilice su entorno sandbox para probar los trabajos de limpieza automatizados antes de ejecutarlos en su organización de producción con datos en tiempo real. Cuando haya ingresado Data.com Clean en su organización de producción, actualice su sandbox para que tenga los mismos permisos y datos. A continuación, siga los pasos de [Implementación de Data.com Clean](#) para configurar Clean en su Sandbox. Si todo funciona correctamente en su entorno sandbox, siga los mismos pasos de implementación en su organización de producción.
- Los trabajos programados en un entorno de Sandbox vencen transcurridos 30 días.
- Para obtener resultados óptimos, recomendamos que incluya un valor válido en los campos País y Estado/Provincia.
- Antes de programar trabajos, le recomendamos programar copias de seguridad de sus datos de cuenta, contacto y prospecto. Siempre es una mejor práctica; además, si alguna vez se establecen coincidencias inadecuadas con sus registros de Salesforce, puede volver a versiones anteriores.
- Configure el seguimiento del historial de campos de cuentas, contactos y prospectos. El seguimiento del historial de campos le ayuda a identificar cambios en los valores de campos y realiza un seguimiento de quién hizo los cambios y cuándo. Si utiliza el seguimiento del historial de campos, asegúrese de agregar las listas relacionadas Historial de cuentas, Historial de contactos e Historial de prospectos a los formatos de página respectivos de esos objetos.
- Los trabajos no procesan registros de cuentas personales.
- La regla de limpieza Información de compañía para cuentas entra en conflicto con trabajos de limpieza. Para evitar conflictos, consulte [Consideraciones para la configuración de regla de limpieza Información de compañía](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas](#)

Programar trabajos de Data.com Clean

Para mantener el estado de limpieza actualizado de sus registros, programe trabajos automáticos para comparar sus registros con Data.com. Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.

1. Revise las [consideraciones](#) antes de programar trabajos.
2. En Configuración, ingrese *Trabajos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Trabajos** bajo la sección *Limpiar*.
3. Seleccione los días de la semana en los que desea que se ejecuten los trabajos.
4. Seleccione la hora de inicio que prefiera.



Nota: Los trabajos de ejecutan de forma independiente, por lo que es posible que sus horas de inicio varíen.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean](#)

[Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:

- “Personalizar aplicación”

Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean

Si utiliza el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, puede programar una sincronización completa de sus registros de cuentas con los de Data.com la próxima vez que se ejecuten los trabajos de limpieza de su cuenta. La sincronización completa compara todos sus registros de cuentas con registros de Data.com y puede buscar coincidencias para registros que no las tenían durante trabajos anteriores.

Después de haberse ejecutado la sincronización completa solicitada, la opción se desactiva. Puede volver a activarla y programar otra sincronización completa cada 30 días. Le haremos saber cuándo está en curso su sincronización completa o cuánto tiempo hace desde que se ejecutó su última sincronización completa.

1. En Configuración, ingrese *Trabajos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Trabajos** bajo Data.com.
2. Haga clic en el botón junto a **Sincronización completa con el siguiente trabajo** para **Activar** la sincronización completa.
Después de que se haya ejecutado la sincronización completa solicitada, el botón cambiará a **Desactivar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:

- “Personalizar aplicación”

Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Puede evitar que se actualicen los registros individuales de cuentas, contactos y prospectos con datos de Data.com cuando se ejecutan trabajos automatizados.

EN ESTA SECCIÓN:

[Utilizar el estado de limpieza Omitido para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

Utilice la preferencia de omisión de trabajos **Registros omitidos** de Data.com Clean, que garantiza que los registros con un **Estado de limpieza** de **Omitido** no son actualizados por trabajos. Este es el método recomendado para evitar que los trabajos actualicen registros.

[Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

Utilice un campo personalizado para identificar los registros que no desea que se actualicen automáticamente. A continuación, cree una regla de validación que indica a los trabajos que omitan estos registros.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

[Configurar Data.com Clean](#)

[¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?](#)

Utilizar el estado de limpieza **Omitido** para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice la preferencia de omisión de trabajos **Registros omitidos** de Data.com Clean, que garantiza que los registros con un **Estado de limpieza** de **Omitido** no son actualizados por trabajos. Este es el método recomendado para evitar que los trabajos actualicen registros.

1. En Configuración, ingrese **Preferencias** en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo la sección **Limpiar**.
2. Seleccione **Registros omitidos** en la Preferencias de omisión de trabajo para trabajos de Cuentas, Contactos y Prospectos.
3. Guarde sus preferencias.
4. Establezca el **Estado de limpieza** a **Omitido** para registros que no desee que actualicen los trabajos.



Sugerencia: Puede utilizar la API de Salesforce, el Cargador de datos, o bien un desencadenador de Apex para establecer el **Estado de limpieza** para múltiples registros.

5. Para garantizar que el **Estado de limpieza Omitido** de registros no cambia cuando se actualizan registros, cree un desencadenador de Apex. Cuando se actualiza un registro, el desencadenador establece su **Estado de limpieza** de nuevo en **Omitido**. De este modo los trabajos no actualizarán el registro.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer preferencias de trabajos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear clases y desencadenadores de Apex

- "Apex de autor"

Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice un campo personalizado para identificar los registros que no desea que se actualicen automáticamente. A continuación, cree una regla de validación que indica a los trabajos que omitan estos registros.

Importante: Si crea una regla de validación para evitar actualizaciones automáticas, recuerde esta mejor práctica.

La regla de validación genera entradas y mensajes relacionados en los registros de trabajo de Data.com Clean, pero sus trabajos podrían generar otras entradas y errores también, por lo que asegúrese de examinar sus registros de trabajo detenidamente.

1. Cree un campo personalizado para cada objeto en el que haya registros que desee evitar que los trabajos de limpieza actualicen automáticamente.
Este es un ejemplo de cómo definir el campo personalizado.

Campo	Valor o selección
Tipo de campo	Casilla
Etiqueta de campo	<i>Data.com no se actualiza automáticamente</i>
Valor predeterminado	No seleccionado
Descripción	<i>Evita que los trabajos de limpieza automatizados actualicen campos con los valores de registros de Data.com coincidentes.</i>
Texto de ayuda	<i>Excluya este registro de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean</i>

2. Para bloquear las actualizaciones automáticas en registros que tengan seleccionado *Data.com no se actualiza automáticamente* (o el nombre que le haya puesto al campo personalizado), cree una regla de validación.

Este es un ejemplo de cómo definir la regla de validación para cada objeto.

Campo	Valor o selección
Nombre de regla	<i>Bloquear actualización automática de Data.com</i>
Descripción	<i>Prevención a nivel de registro de que trabajos de limpieza automatizados actualicen automáticamente valores de campos.</i>
Formula de condición de error (para cuentas)	(SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO) && (\$User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(NúmeroDuns)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver las reglas de validación de campos:

- "Ver parámetros y configuración"

Campo	Valor o selección
	<pre> ISCHANGED(NúmeroDeEmpleados) ISCHANGED(IngresoAnual) ISCHANGED(SímboloTeletipo) ISCHANGED(SitioWeb) ISCHANGED(Industria) ISCHANGED(Propiedad) ISCHANGED(CiudadDeFacturación) ISCHANGED(PaísDeFacturación) ISCHANGED(EstadoDeFacturación) ISCHANGED(CalleDeFacturación) ISCHANGED(CódigoPostalDeFacturación) ISCHANGED(Teléfono) ISCHANGED(Fax) ISCHANGED(Sitio) ISCHANGED(Tradestyle) ISCHANGED(AñoInicio) ISCHANGED(Sic) ISCHANGED(DescripciónSic) ISCHANGED(CódigoNaics) ISCHANGED(DescripciónNaics) ISCHANGED(Descripción)) </pre>
Formula de condición de error (para contactos)	<pre> (SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO) && (\$User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(Título) ISCHANGED(Email) ISCHANGED(Teléfono) ISCHANGED(CalleDeCorreo) ISCHANGED(CiudadDeCorreo) ISCHANGED(EstadoDeCorreo) ISCHANGED(PaísDeCorreo) ISCHANGED(CódigoPostalDeCorreo)) </pre>
Formula de condición de error (para prospectos)	<pre> (SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO) && (\$User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(Compañía) ISCHANGED(Título) ISCHANGED(CorreoElectrónico) ISCHANGED(Teléfono) ISCHANGED(Calle) ISCHANGED(Ciudad) ISCHANGED(Estado) ISCHANGED(CódigoPostal) ISCHANGED(País) ISCHANGED(NúmeroDeEmpleados) ISCHANGED(IngresoAnual) ISCHANGED(Industria) ISCHANGED(NúmeroDunsCompañía)) </pre>
Mensaje de error	<i>Este registro se ha excluido de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean.</i>

- Abra cada registro que no desee que se actualice automáticamente y seleccione No actualizar automáticamente (o el nombre que le haya puesto al campo personalizado).

Cuando se ejecutan los trabajos automatizados, para cada registro no actualizado, verá un mensaje en el registro del trabajo: "Este registro se ha excluido de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean."



Sugerencia: Puede utilizar el Cargador de datos o un desencadenador personalizado para seleccionar esta casilla de verificación para varios registros.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilizar el estado de limpieza Omitido para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros](#)

Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean

La tabla Historial de trabajos de Data.com Clean le permite revisar sus trabajos actuales y acceder a los registros de error de trabajos.

Importante: Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen automáticamente los registros seleccionados, asegúrese de comprender sus efectos en los registros de trabajos de limpieza. Esta regla genera entradas y mensajes relacionados en los registros de trabajo pero sus trabajos podrían generar otras entradas y errores también. Asegúrese de examinar sus registros de trabajo detenidamente. La regla de validación está disponible en el paquete de AppExchange de reportes de Data.com.

1. En Configuración, ingrese *Trabajos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Trabajos**.
2. Vea los detalles del trabajo en la sección Historial de trabajos de Limpieza.
3. Si el trabajo ha detectado errores al procesar los registros, haga clic en el vínculo en las columnas *Errores de lote* o *Errores de entidad* para descargar el archivo .csv de registro de trabajos.

Almacenamos los registros de trabajos durante 21 días.

Aquí se muestran las definiciones para la columnas de la tabla.

Encabezado de columna	Definición
Fecha	Fecha en la que se ejecutó el trabajo.
Hora de envío	La hora en la que se envió el trabajo a la cola de trabajos. Los trabajos de ejecutan de forma independiente, por lo que es posible que no sea la hora exacta en la que se ejecutó el trabajo.
Tipo de trabajo	El tipo de trabajo: Para Cuentas, D&B Companies, Contactos o Prospectos. Existen varios tipos de trabajos de cuentas. Cuenta (Coincidencia de Data.com): se ha utilizado el servicio de coincidencia de Data.com para comparar registros de cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:

- "Personalizar aplicación"

Encabezado de columna	Definición
	Cuenta (coincidencia de DUNSRight): se ha utilizado el servicio de coincidencia de DUNSRight para asociar registros de cuentas. Cuenta (Búsqueda de Número D-U-N-S): se ha utilizado el campo Número D-U-N-S, si existe, para volver a comparar (o buscar) los registros de cuentas.
Estado del trabajo	El estado del trabajo: En cola: El trabajo está en la cola para su ejecución. Para trabajos en este estado, la columna Hora de envío muestra un guión (-). Preparación: el trabajo se está preparando para su ejecución. Procesando: el trabajo está en curso. Completado: ha finalizado la ejecución del trabajo (con o sin errores). Error: la ejecución del trabajo ha fallado. Abortado: se ha cancelado el trabajo antes de su ejecución o durante esta.
Registros	El número total de registros de Salesforce procesados por el trabajo.
Coincidente	El número total de registros de Salesforce que el trabajo ha asociado a registros de Data.com.
Sin igual	El número total de registros de Salesforce que el trabajo no ha asociado a registros de Data.com.
Inactivo	El número de registros de Salesforce marcados como Inactivo en Data.com.
Errores de lote	El número total de errores de lote que ha encontrado un trabajo durante su ejecución. Un guión indica que no hay ni errores ni datos. Si el trabajo produce un registro de trabajo de errores de lote, haga clic en el vínculo para descargarlo y abra su archivo .csv.
Errores de entidad	El número total de errores de entidad que ha encontrado un trabajo durante su ejecución. Un guión indica que no hay ni errores ni datos. Si el trabajo produce un registro de trabajo de errores de entidad, haga clic en el vínculo para descargarlo y abra su archivo .csv. Ahí encontrará una explicación para los errores de entidad producidos debidos a un fallo al guardar el registro; por ejemplo, debido a un fallo de la regla de validación. Los errores de entidad suelen ser resultado de fallos de la regla de validación o de incumplimiento de campos obligatorios. Si existe una explicación, la proporcionaremos. El Id. único de un registro que ha producido un error durante el trabajo. Para abrir el registro, adjunte el Id. de 15 dígitos a la URL

Encabezado de columna**Definición**

de su instancia de Salesforce. Por ejemplo:

`https://na1.salesforce.com/0013000000hKBTq.`

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

[Configurar trabajos de Data.com Clean](#)

Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean

Si su organización utiliza desencadenadores o reglas de flujo de trabajo en objetos habilitados para Clean (cuenta, contacto, prospecto o D&B Company), revise los desencadenadores y flujos de trabajo y considere la opción de realizar ajustes u omitirlos para que los usuarios no se encuentren con resultados inesperados al limpiar los registros.

1. Si utiliza desencadenadores en cualquier objeto que se haya limpiado manualmente o mediante trabajos de limpieza, desde la configuración de gestión, vaya a Desencadenadores.
2. Abra y examine cada desencadenador para asegurarse de que su sistema o sus usuarios no se encuentran con resultados inesperados al limpiar los registros. Si descubre que uno o más desencadenadores podrían provocar resultados inesperados, quizá pueda ajustar esos desencadenadores. Si utiliza trabajos de limpieza y detecta varios desencadenadores que podrían causar resultados inesperados, considere la opción de omitir los desencadenadores cuando se ejecuten los trabajos. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza: En Configuración, ingrese *Preferencias* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo Limpiar.
3. Si utiliza flujos de trabajo, desde Configuración, ingrese *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
4. Abra y examine cada regla de flujo de trabajo para asegurarse de que su sistema o sus usuarios no se encuentran con resultados inesperados al limpiar los registros. Si descubre que una o más reglas de flujo de trabajo podrían provocar resultados inesperados, quizá pueda ajustar esas reglas. Si utiliza trabajos de Clean y detecta varias reglas que podrían causar resultados inesperados, considere la opción de omitir las reglas de flujo de trabajo cuando se ejecuten los trabajos. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza: En Configuración, ingrese *Preferencias* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo Limpiar.
5. Para todos los desencadenadores y reglas de flujo de trabajo que esté utilizando, compruebe los resultados en los registros de objetos afectados después de que se ejecute el siguiente trabajo de Clean para ese objeto.



Ejemplo: su organización tiene un desencadenador que crea y asigna una tarea cada vez que se actualiza un registro de prospecto de cualquier modo. Si limpia prospectos mediante trabajos de limpieza, sus usuarios podrían recibir más tareas de las esperadas, por lo que quizás desee ajustar el desencadenador de modo que solamente se creen y asignen tareas cuando se *modifiquen manualmente* o se *limpien registros por parte de usuarios de Salesforce*. Puede determinar quién actualizó un registro por última vez seleccionando el campo *Última modificación por*. Los registros actualizados por última vez por un trabajo de Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospector),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

Para implementar Data.com Prospector:

- "Personalizar aplicación"

Para definir desencadenadores:

- "Apex de autor"

Para definir reglas de flujo de trabajo:

- "Personalizar aplicación"

muestran Data.com Clean en ese campo, y los registros actualizados por usuarios muestran el nombre y los apellidos del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía](#)

Configurar vistas de lista para Data.com Clean

Antes de que sus usuarios de Data.com Clean puedan limpiar registros de una lista, deberá agregar el campo `Estado de limpieza` a las vistas de lista de su organización.

1. Haga clic en la ficha (Cuentas, Contactos o Prospectos) del objeto cuyos registros desea limpiar de la lista.



Nota: Si su organización usa las comparaciones DUNSRight para limpiar los registros de cuenta, la limpieza de vista de lista no está disponible para los registros de cuenta.

2. Seleccione una vista de la lista desplegable y haga clic en **Modificar**.
3. Desplácese por la lista Campos disponibles para buscar el campo `Estado de limpieza` y añádalo a la lista de Campos seleccionados.
El botón **Limpieza** se agregará automáticamente a la vista de vista.
4. Si usa Data.com Social Key, también puede agregar los campos de las redes sociales que haya activado (LinkedIn®, Twitter o Facebook) a sus vistas de lista de contacto.
Los campos de redes sociales no están disponibles en las vistas de lista de prospectos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Data.com Clean](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:

- “Leer” en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- “Gestionar vistas de listas públicas”

Configurar reglas de limpieza de Data.com

Ayude sus equipos de ventas y marketing a mantener excelentes relaciones con los clientes y perseguir los prospectos y las oportunidades más prometedores. Enriquezca automáticamente sus cuentas, contactos y prospectos de Salesforce con la información más reciente. Todo se realiza utilizando reglas de limpieza de Data.com.

EN ESTA SECCIÓN:

[¿Qué son las reglas de limpieza?](#)

Las reglas de limpieza mantiene sus datos perfectamente limpios, completos y actualizados. Solo tiene que configurar y activar las reglas de limpieza de Data.com de su organización. A continuación, sus registros se comprueban automáticamente con un servicio de datos para ver si hay nuevos datos disponibles. Según la configuración de la regla de limpieza, sus registros se actualizan con los nuevos datos. Con las reglas de limpieza, mantener datos de alta calidad es muy sencillo.

Obtener geocódigos para direcciones automáticamente

Ayude sus equipos de ventas y marketing a encontrar clientes potenciales cercanos, asignar territorios y campañas y mucho más. Todo esto es extremadamente sencillo con geocódigos. Con solo unos clics, puede obtener geocódigos para direcciones automáticamente en cuentas, contactos y prospectos.

Enriquecer prospectos con información crítica de la compañía de forma automática

Facilite a sus representantes de ventas y marketing perseguir los prospectos más prometedores y asígnelos inmediatamente a los territorios y campañas correctos. Con una licencia de Data.com Clean, puede agregar fácilmente información valiosa de la compañía a sus prospectos como ingresos anuales, industria, número D-U-N-S y número de empleados.

Directrices para determinar cómo funcionan mejor las reglas de limpieza

¿Desea saber cómo funciona mejor Data.com Clean para su organización? Consulte la página Esenciales de limpieza que muestra los índices de coincidencia de sus reglas de limpieza. Observará el porcentaje de registros procesados que cuyas coincidencias ha encontrado Data.com con un registro en el servicio de datos. Cuando se encuentran coincidencias de un registro, se puede actualizar con los últimos datos.

Reglas de limpieza estándar de Data.com

Detalles clave acerca de las reglas de limpieza estándar incluyen cómo funciona cada regla de limpieza y los campos a los que afecta.

Estados para reglas de limpieza de Data.com

Si activó cualquier regla de limpieza de Data.com, verá un estado asociado con la regla en registros. Este estado indica cómo se comparan los datos del registro con el servicio de datos.

¿Qué son las reglas de limpieza?

Las reglas de limpieza mantiene sus datos perfectamente limpios, completos y actualizados. Solo tiene que configurar y activar las reglas de limpieza de Data.com de su organización. A continuación, sus registros se comprueban automáticamente con un servicio de datos para ver si hay nuevos datos disponibles. Según la configuración de la regla de limpieza, sus registros se actualizan con los nuevos datos. Con las reglas de limpieza, mantener datos de alta calidad es muy sencillo.

Las reglas de limpieza son una función de Data.com Clean, pero no necesita una licencia de Data.com para utilizar cada regla de limpieza. Por ejemplo, las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles para todos los usuarios. Las reglas de limpieza son independientes de otras funciones de limpieza, aunque las reglas de limpieza pueden actualizar los mismos registros que otras funciones de limpieza como trabajos de Limpieza.

Así que, ¿cómo funcionan estas misteriosas reglas de limpieza?

¡Es fácil! Las reglas de limpieza controlan el modo en que se limpian sus registros de Salesforce.

Cuando limpia un registro, lo compara con un registro coincidente en un servicio de datos. Si hay nuevos datos disponibles, puede agregarlos a su registro. La regla de limpieza controla todo el proceso. Una regla de limpieza se utiliza siempre que se limpia un registro especificando cosas como:

- El servicio de datos para limpiar, que incluye el origen con el que se comparan sus registros y los procesos que determinan si sus registros coinciden con registros procedentes del origen de datos.
- El objeto que se limpia.
- Los campos que se utilizan para hacer coincidir sus registros con los registros del servicio de datos.
- Los campos que se actualizan cuando se encuentra una coincidencia.
- El modo en que se actualizan los campos cuando se limpian los registros (por ejemplo, los valores de los campos de Salesforce se sobrescriben con datos procedentes del servicio de datos).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

- Si se ejecutan desencadenadores y reglas de flujos de trabajo cuando se limpian los registros.

 **Nota:** Algunas reglas de limpieza solo se configuran para evaluar sus datos. Estas reglas de “Solo evaluación” solo comprueban si hay nuevos datos disponibles para sus registros y le informan del valor que obtiene de esos datos.

Después de activar una regla de limpieza, entra en funcionamiento de forma inmediata. Los registros existentes se comprueban para ver si hay nuevos datos disponibles. Los nuevos registros se comprueban cuando se guardan. Si hay nuevos datos disponibles, el registro se actualiza basándose en la configuración de la regla de limpieza.

 **Ejemplo:** Dispone de una aplicación que asigna prospectos a territorios en base a la latitud y la longitud de las direcciones de prospectos. Pero existe un problema: Las direcciones de sus prospectos en Salesforce no tienen valores actualizados para la latitud y la longitud. No se preocupe. Solo configure y active la regla de limpieza Geocódigos para la dirección del prospecto. A continuación, la información de geocódigos se agrega automáticamente a todos sus prospectos nuevos y existentes. A continuación se resume esta regla.

Atributo	Valor
Nombre	Geocódigos para la dirección de prospectos
Servicio de datos	Geocódigo de Data.com
Objeto	Prospecto
Campos limpiados	Latitud, longitud y campos de precisión asociados con el campo Dirección: • Latitud • Longitud • GeocodeAccuracy  Nota: Estos campos no se pueden agregar al formato de página. Sin embargo, puede verlos utilizando campos de fórmula personalizados o consultando la API de Salesforce.
Cómo se actualizan los campos	Sobrescribir
Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla	Sí
Omitir desencadenadores	Sí
Omitir reglas de flujo de trabajo	Sí
No actualice la última modificación de la información	Sí

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de Data.com](#)

[Reglas de limpieza estándar de Data.com](#)

Obtener geocódigos para direcciones automáticamente

Ayude sus equipos de ventas y marketing a encontrar clientes potenciales cercanos, asignar territorios y campañas y mucho más. Todo esto es extremadamente sencillo con geocódigos. Con solo unos clics, puede obtener geocódigos para direcciones automáticamente en cuentas, contactos y prospectos.

Importante: Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos](#)

Revise estas consideraciones antes de agregar información de geocódigo a cuentas, contactos y prospectos de Salesforce utilizando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com.

[Configurar reglas de limpieza de geocódigos](#)

En pocos pasos, puede configurar y activar sus reglas de limpieza de geocódigos de Data.com. A continuación, se agregan los geocódigos a cuentas, contactos y prospectos existentes. Nuevas cuentas, contactos y prospectos obtienen esta información cuando se guardan.

[Directrices para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos](#)

Siga algunas directrices importantes cuando agregue automáticamente información de geocódigo a registros de Salesforce con Data.com.

[Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos](#)

Las reglas de limpieza de geocódigos de Data.com agregan geocódigos automáticamente para direcciones en sus cuentas, contactos y prospectos. Puede comprobar si se ha procesado un registro individual con una regla de limpieza de geocódigos y el estado de ese procesamiento. Si desea probar la regla de limpieza, puede limpiar el registro manualmente utilizando la regla de limpieza. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

[Verificar que se han agregado los geocódigos a registros](#)

Debido a que los campos de geocódigo no son visibles habitualmente en un registro, tendrá que realizar unos pasos para verificar que se han agregado los geocódigos a los registros de Salesforce con una regla de limpieza de geocódigos de Data.com.

[Campos de geocódigo](#)

La información de geocódigo identifica una ubicación empleando una latitud, una longitud y un puntaje de precisión. Los campos de geocódigos están disponibles para direcciones estándar en cuentas, contactos y prospectos en Salesforce. Los campos de geocódigos no son visibles en los registros, pero se pueden ver empleando la API de Salesforce.

Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Revise estas consideraciones antes de agregar información de geocódigo a cuentas, contactos y prospectos de Salesforce utilizando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com.

Importante: Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

- Cuando se agrega la información de geocódigos a registros:
 - Los valores existentes en los campos de información de geocódigos se sobrescriben.
 - El campo `SystemModStamp` se actualiza siempre. Revise cualquier integración que utilice este campo para asegurarse de que no se ven afectadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Los campos `LastModifiedDate` y `LastModifiedById` *no se actualizan*. Ésta es la opción predeterminada. Puede cambiarlo cuando configure sus reglas de limpieza de geocódigos.
- La información de geocódigo no está visible en registros. No obstante, puede verse empleando la API de Salesforce. Además, puede crear campos personalizados utilizando fórmulas para mostrar campos de información de geocódigos en registros.
- La información de estado asociada con reglas de limpieza no se puede copiar a o desde un entorno sandbox. Por ejemplo, en su organización de producción, activa su regla de limpieza **Geocódigos para la dirección de prospectos** y se agrega la información de geocódigos correctamente a todos sus prospectos existentes. Como resultado, el estado de la regla de limpieza **Geocódigos para la dirección de prospectos** para cada prospecto es **Sincronizado**. No puede copiar esta información de estado para registros en su entorno de sandbox. Para obtener la información de estado en su entorno de sandbox, debe activar sus reglas de limpieza y procesar sus registros en su entorno de sandbox.
- Las cuentas personales no son compatibles actualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de geocódigos](#)

Configurar reglas de limpieza de geocódigos

En pocos pasos, puede configurar y activar sus reglas de limpieza de geocódigos de Data.com. A continuación, se agregan los geocódigos a cuentas, contactos y prospectos existentes. Nuevas cuentas, contactos y prospectos obtienen esta información cuando se guardan.

Importante: Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

1. En Configuración, ingrese *Reglas de limpieza* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Modifique una regla de limpieza de geocódigos. Existen cuatro reglas de limpieza de geocódigos. Consulte [Reglas de limpieza estándar de Data.com](#).
3. Revise su configuración de reglas de limpieza.

Edit Clean Rule Help for this Page

Contact Geo Clean Rule for Mailing Address

Clean Rule Edit Save Cancel

Clean Rule Details ! = Required Information

Name:

Description:

Object:

Data Service:

Clean Rule Settings

You can manually clean individual records at any time. New and updated records are automatically cleaned when they're saved. Additionally, you can choose to clean all existing records when the rule is activated or saved.

☒ Clean all records when this rule is activated or saved ?

When records are cleaned:

☒ Bypass Triggers

☒ Bypass Workflow Rules

☒ Do not update last modified information ?

Save Cancel

4. Guarde la regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

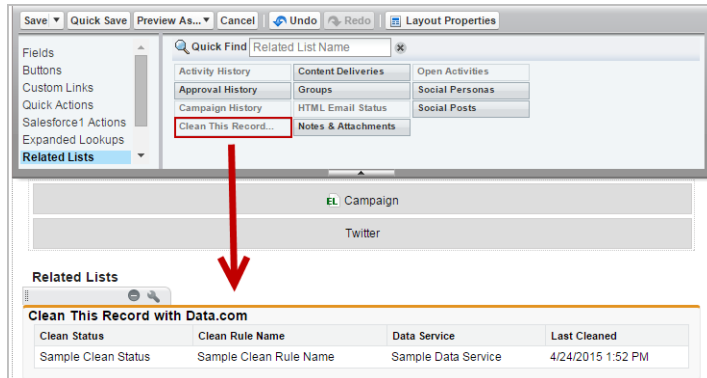
Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y activar reglas de limpieza:

- "Personalizar aplicación"

5. Active la regla.
Si se selecciona Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla, los geocódigos se agregan automáticamente a todos los registros existentes. Los nuevos registros obtienen geocódigos automáticamente cuando se guardan. Se sobrescriben los valores de geocódigo existentes.
6. Repita este proceso para otras reglas de limpieza de geocódigos.
7. En Salesforce Classic, si desea poder comprobar el estado de limpieza de las reglas de limpieza de geocódigos, agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato de página para cuentas, contactos y prospectos. (En Lightning Experience, este paso no es necesario.)



CONSULTE TAMBIÉN

- [Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos](#)
- [Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos](#)
- [Verificar que se han agregado los geocódigos a registros](#)
- [Campos de geocódigo](#)

Directrices para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Siga algunas directrices importantes cuando agregue automáticamente información de geocódigo a registros de Salesforce con Data.com.

- Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.
- Cuando se agrega información de geocódigo a un registro empleando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com, la información que se modificó por última vez en el registro no se actualiza. Esto evita que cualquiera de los procesos automatizados de su organización se vea afectado. Si desea que la información que se modificó por última vez se actualice, anule la selección de No actualizar información de última modificación en sus reglas de limpieza de geocódigos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Si desea que sus usuarios puedan agregar manualmente geocódigos a registros utilizando las reglas de limpieza de geocódigos, debe establecer la seguridad a nivel de campo para los campos de geocódigos y precisión de modo que los usuarios puedan actualizar estos campos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de geocódigos](#)

Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos

Las reglas de limpieza de geocódigos de Data.com agregan geocódigos automáticamente para direcciones en sus cuentas, contactos y prospectos. Puede comprobar si se ha procesado un registro individual con una regla de limpieza de geocódigos y el estado de ese procesamiento. Si desea probar la regla de limpieza, puede limpiar el registro manualmente utilizando la regla de limpieza. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Importante: Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

1. Abra el registro que está comprobando.
2. Revise el estado de limpieza para la regla de limpieza de geocódigos del registro. Por ejemplo, si está comprobando un prospecto, revisará el estado de limpieza para la regla de limpieza Geocódigos para la dirección de prospectos. En Salesforce Classic, encontrará este estado en la sección Limpiar este registro con Data.com. (Si no puede encontrar la sección Limpiar este registro, solicite a su administrador de Salesforce agregarla a su formato de página.) En Lightning Experience, haga clic en la sección rápida Comprobar estado de limpieza para ver los estados de regla de limpieza.
3. Para limpiar el registro manualmente, haga clic en **Limpiar** para la regla de limpieza de geocódigos.

Lead Detail [Edit] [Delete] [Convert] [Clone] [Find Duplicates]

Lead Owner: [Test User \[Change\]](#) Lead Status: Contacted

Name: Sarah Loehr Phone: (555) 555-1212

Company: MedLife, Inc. Email: info@salesforce.com

Title: System Administrator Rating:

Custom Links

[Google Search](#) [Google Maps](#) [Send Gmail](#)

[Google News](#) [Hoovers Profile](#)

[Edit] [Delete] [Convert] [Clone] [Find Duplicates]

Clean This Record with Data.com [Clean This Record Help](#)

Action	Clean Status	Clean Rule Name	Data Service	Last Cleaned
Clean	Not Compared	Lead Geo Clean Rule for Address	Data.com Geo Location	Never

Si su registro coincide con un registro en el servicio de datos de geocódigo, se agregan los valores de los campos de información de geocódigo, y se sobrescriben los valores existentes. El Estado de limpieza de la regla de limpieza se actualiza. Si no puede limpiar el registro manualmente, solicite a su administrador establecer seguridad a nivel de campo para los campos de geocódigo y precisión de modo que pueda actualizar esos campos.

Nota: Si cambia la dirección en un registro, el Estado de limpieza de la regla de limpieza se establece en No se ha comparado hasta que se limpie de nuevo el registro. Afortunadamente, con las reglas de limpieza de geocódigos, el registro se limpia de nuevo automáticamente casi de forma inmediata.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas con una regla de limpieza de geocódigos:

- “Modificar” en cuentas

Para limpiar contactos con una regla de limpieza de geocódigos:

- “Modificar” en contactos

Para limpiar prospectos con una regla de limpieza de geocódigos:

- “Modificar” en prospectos

Verificar que se han agregado los geocódigos a registros

Debido a que los campos de geocódigo no son visibles habitualmente en un registro, tendrá que realizar unos pasos para verificar que se han agregado los geocódigos a los registros de Salesforce con una regla de limpieza de geocódigos de Data.com.

Importante: Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

Sugerencia: Puede agregar campos de geocódigos al formato de página utilizando [campos de fórmula personalizados](#).

1. Revise el estado de limpieza de las reglas de geocódigo.
 - a. Abra un registro.
 - b. Revise el estado de limpieza de las reglas de geocódigo, que se enumera en la sección Limpiar este registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la API de Salesforce:

- “API activado”

The screenshot shows the 'Contact Detail' page for Howard Jones. At the bottom, there is a section titled 'Clean This Record with Data.com'. Within this section, there is a table with the following data:

Action	Clean Status	Clean Rule Name	Data Service	Last Cleaned
Clean	In Sync	Contact Geo Clean Rule for Mailing Address	Data.com Geo	Just now

Si el estado de limpieza de las reglas de geocódigo está establecido en **Con sincronización**, el registro tiene la información de geocódigo actualizada desde el servicio de datos. Si visualiza otro estado, puede limpiar el registro manualmente haciendo clic en **Limpieza**.

2. Asegúrese de que hay valores en los campos de geocódigo utilizando la API de Salesforce.
 - a. Obtenga el valor del campo `Id` de un registro.
 - b. Utilizando `Id`, consulte los campos de dirección y los campos de geocódigo. (También puede consultar todos los registros o los primeros `X` números de registros de un objeto.)

Ejemplo: Consulta SOQL (Salesforce Object Query Language) de contactos

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude, MailingGeocodeAccuracy
FROM Contact
WHERE Id IN ('003D000000QRoqW', '003R0000001ySoG', '003D000000QRoqU');
```

- c. Verifique que hay valores en los campos de información de geocódigo.

Campos de geocódigo

La información de geocódigo identifica una ubicación empleando una latitud, una longitud y un puntaje de precisión. Los campos de geocódigos están disponibles para direcciones estándar en cuentas, contactos y prospectos en Salesforce. Los campos de geocódigos no son visibles en los registros, pero se pueden ver empleando la API de Salesforce.

Objeto	Dirección estándar	Campos de geocódigo
Cuenta	Dirección de facturación	- BillingLatitude - BillingLongitude - BillingGeocodeAccuracy
Cuenta	Dirección de envío	- ShippingLatitude - ShippingLongitude - ShippingGeocodeAccuracy
Contacto	Dirección de correo	- MailingLatitude - MailingLongitude - MailingGeocodeAccuracy
Prospecto	Dirección	- Latitud - Longitud - GeocodeAccuracy

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Valores de precisión

La precisión le indica más detalles sobre la ubicación de una latitud y longitud. Por ejemplo, `Código postal` significa que la latitud y la longitud indican el punto en el centro de un área de código postal para una dirección. En este caso, no se puede encontrar una coincidencia de la dirección de la calle exacta.

Valor de precisión	Descripción
Dirección	En el mismo edificio
NearAddress	Cerca de la dirección
Bloque	Punto a medio camino del bloque
Dirección	Punto a medio camino de la calle
ExtendedZip	Centro del área de código postal ampliada
Código postal	Centro del área de código postal
Vecindario	Centro del vecindario
Ciudad	Centro de la ciudad
País	Centro del país

Valor de precisión	Descripción
Estado	Centro de la provincia
Desconocido	No se encontró una coincidencia para la dirección

Enriquecer prospectos con información crítica de la compañía de forma automática

Facilite a sus representantes de ventas y marketing perseguir los prospectos más prometedores y asígnelos inmediatamente a los territorios y campañas correctos. Con una licencia de Data.com Clean, puede agregar fácilmente información valiosa de la compañía a sus prospectos como ingresos anuales, industria, número D-U-N-S y número de empleados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía](#)

Revise las consideraciones para el uso de reglas de Data.com Clean para agregar información de compañía a prospectos y cuentas de Salesforce automáticamente.

[Configurar reglas de limpieza de Información de compañía](#)

Utilizando las reglas de limpieza Información de compañía de Data.com, puede agregar información valiosa de la compañía como ingresos anuales, número D-U-N-S y número de empleados en todos sus prospectos y cuentas de Salesforce, nuevos y existentes.

[Directrices para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía](#)

Siga directrices importantes al utilizar reglas de limpieza de Data.com para enriquecer sus cuentas y prospectos de Salesforce automáticamente.

[Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de compañía en Lightning Experience](#)

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de compañía. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

[Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de compañía en Salesforce Classic](#)

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de compañía. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía

Revise las consideraciones para el uso de reglas de Data.com Clean para agregar información de compañía a prospectos y cuentas de Salesforce automáticamente.

Recomendación para utilizar el paquete de AppExchange en vez de la opción Evaluación

Las reglas Información de compañía incluyen opciones para actualizar sus datos o generar una evaluación de solo lectura. Sin embargo, la opción de evaluación puede producir resultados inesperados para clientes de Data.com Clean. Si es un cliente de Clean, le recomendamos utilizar el paquete de [AppExchange Reportes de Data.com Clean](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Conflictos con la configuración de limpieza existente

La utilización de la regla de Limpieza Información de compañía para *Prospectos* no afecta ningún trabajo de Data.com Clean que ejecuta. Sin embargo, la regla de limpieza Información de compañía para *Cuentas* entra en conflicto con trabajos de limpieza. Para evitar conflictos y confusiones, haga lo siguiente:

- Desactive trabajos de limpieza en sus cuentas.
- En formatos de página de cuentas, elimine los elementos relacionados con trabajos de limpieza: el botón Limpiar y el campo Estado de limpieza.

Desencadenadores, flujos de trabajo y notificaciones de envío

Antes de activar una regla Información de compañía, revise sus ajustes para desencadenadores, flujos de trabajo y notificaciones de envío. El uso de una regla Información de compañía puede desactivar esos mecanismos.

Ajustes para usuarios de Salesforce Classic

Para permitir a los usuarios de Salesforce Classic comprobar el estado de limpieza de un registro y limpiarlo manualmente, ajuste el formato de página de prospecto o cuenta. Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de Información de compañía](#)

Configurar reglas de limpieza de **Información de compañía**

Utilizando las reglas de limpieza Información de compañía de Data.com, puede agregar información valiosa de la compañía como ingresos anuales, número D-U-N-S y número de empleados en todos sus prospectos y cuentas de Salesforce, nuevos y existentes.

1. En Configuración, ingrese *Reglas de limpieza* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la regla Información de compañía que desea configurar.
3. Revise los parámetros de la regla. Para agregar información de compañía a todos los prospectos y cuentas existentes, seleccione **Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla**.
4. Guarde la regla.
5. Active la regla.
Si elige la opción de limpiar todos los registros cuando la regla se activa o se guarda, Salesforce comprueba inmediatamente si los nuevos datos están disponibles para sus registros existentes. Para los nuevos registros, Salesforce comprueba si los nuevos datos están disponibles cuando se guardan los registros. Los nuevos datos solo se agregan a campos en blanco: Salesforce nunca sobrescribe sus datos.
6. Solo en Salesforce Classic, para permitir a los usuarios comprobar el estado de una regla de limpieza Información de compañía, agregue la lista relacionada *Limpiar este registro con Data.com* al formato de página para cuentas o prospectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

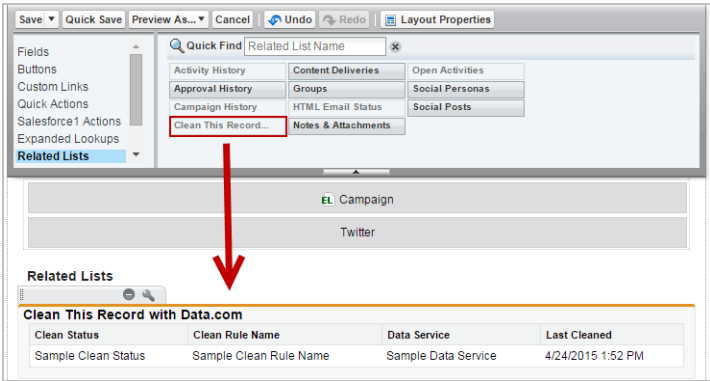
PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y activar reglas de limpieza:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"



CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía
- Configurar reglas de limpieza de Data.com
- Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de compañía en Salesforce Classic

Directrices para la configuración de reglas de limpieza de información de la compañía

Siga directrices importantes al utilizar reglas de limpieza de Data.com para enriquecer sus cuentas y prospectos de Salesforce automáticamente.

Ajustes para usuarios de Salesforce Classic

Para permitir a los usuarios de Salesforce Classic comprobar el estado de limpieza de un registro y limpiarlo manualmente, ajuste el formato de página de prospecto o cuenta. Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato.

Acceso para usuarios que limpian registros manualmente

Acceder al objeto D&B Company

Asegúrese de que los usuarios tienen el acceso “Leer” y “Crear” al objeto D&B Company. Cuando un usuario limpia un registro, la regla crea un registro de D&B Company asociado (si el registro no existe).

Acceder a campos de cuenta

Para la regla Información de compañía para cuentas, ajuste la seguridad a nivel de campo para proporcionar a los usuarios el acceso a los campos de cuenta que contienen datos proporcionados por la regla.

EDICIONES

- Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience
- Disponible con una licencia de Data.com Clean en: Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Nombre de la cuenta	Empleados	Código SIC
Sitio de la cuenta	Fax	Descripción de SIC
Ingresos anuales	Industria	Símbolo del teletipo
Dirección de facturación	Código NAICS	Tradestyle
Número D-U-N-S de la compañía	Descripción de NAICS	Año de inicio
D&B Company	Propiedad	Sitio Web

Descripción	Teléfono	

Acceder a campos de prospecto

Para la regla Información de compañía para prospectos, ajuste la seguridad a nivel de campo para proporcionar a los usuarios el acceso a los siguientes campos en prospectos.

- Ingresos anuales
- D&B Company
- Número D-U-N-S de la compañía
- Industria
- Número de empleados



Nota: En Professional Edition, controla la seguridad a nivel de campo utilizando formatos de página.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de Información de compañía](#)

Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de compañía en Lightning Experience

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de compañía. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Disponible en: Lightning Experience

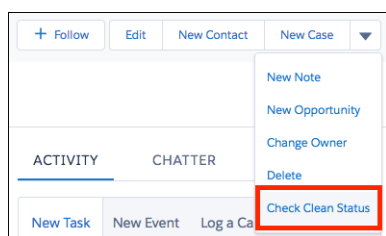
Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas y prospectos:

- "Modificar" en cuentas y prospectos

1. Abra la cuenta o el prospecto que desea comprobar.
2. En el menú de acción, haga clic en **Comprobar estado de Clean**.



3. Haga clic en **Limpiar**.

Clean Rule Status				
CLEAN RULE NAME	DATA SERVICE	LAST CLEANED	STATUS	
Company Info for Accounts	Data.com Companies	a day ago	⚠ Different	Clean

La ventana muestra el estado de Clean antes y después de la limpieza.

Si un registro de cuenta o prospecto coincide con un registro en el servicio de datos, cualquier campo en blanco se rellena automáticamente. Las reglas Información de compañía no sobrescriben datos en sus registros. Si los nuevos datos son diferentes a sus datos existentes, puede revisar y seleccionar manualmente los datos que desee. El estado de la regla de limpieza se actualiza.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el estado de Clean se establece como No se ha comparado hasta que el registro se guarde y se limpie de nuevo.

 **Nota:** En una cuenta, si actualiza el valor de campo Número D-U-N-S de la compañía durante la limpieza manual, elimine el valor del campo D&B Company. En caso contrario, Clean no puede agregar valores actualizados para esos dos campos o vincular el registro correcto de D&B Company a la cuenta.

Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de compañía en Salesforce Classic

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de compañía. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas y prospectos:

- “Modificar” en cuentas y prospectos

1. Abra la cuenta o el prospecto que desea comprobar.
2. Haga clic en **Limpiar**.

Lead Detail [Edit](#) [Delete](#) [Convert](#) [Clone](#) [Find Duplicates](#)

Lead Owner: [Admin User \(Change\)](#) Lead Status: New

Name	Mr. Andy Smith	Phone	(555) 555-1212
Company	Universal Technologies	Email	info@salesforce.com
Title	Vice President	Rating	

► Address Information

► Additional Information

Custom Links

[Google Search](#) [Google Maps](#) [Send Gmail](#)
[Google News](#) [Hoovers Profile](#)

[Edit](#) [Delete](#) [Convert](#) [Clone](#) [Find Duplicates](#)

Clean This Record with Data.com [Clean This Record Help](#)

Action	Clean Status	Clean Rule Name	Data Service	Last Cleaned
Clean	Not Compared	Data.com Companies for Leads Clean Rule	Data.com Companies for Leads	Never

Si un registro de cuenta o prospecto coincide con un registro en el servicio de datos, cualquier campo en blanco se rellena automáticamente. Las reglas Información de compañía no sobrescriben datos en sus registros. Si los nuevos datos son diferentes a sus datos existentes, puede revisar y seleccionar manualmente los datos que desee. El estado de la regla de limpieza se actualiza.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el estado de Clean se establece como No se ha comparado hasta que el registro se guarde y se limpie de nuevo.



Nota: En un cuenta, si actualiza el valor de campo Número D-U-N-S de la compañía durante la limpieza manual, elimine el valor del campo D&B Company. En caso contrario, Clean no puede agregar valores actualizados para esos dos campos o vincular el registro correcto de D&B Company a la cuenta.

3. Revise el estado de Clean del registro. Busque el estado en la sección Limpiar este registro con Data.com. (Si no puede encontrar esa sección, solicite a su administrador de Salesforce agregarla a su formato de página.)

CONSULTE TAMBIÉN

[Reglas de limpieza estándar de Data.com](#)

Directrices para determinar cómo funcionan mejor las reglas de limpieza

¿Desea saber cómo funciona mejor Data.com Clean para su organización? Consulte la página Esenciales de limpieza que muestra los índices de coincidencia de sus reglas de limpieza. Observará el porcentaje de registros procesados que cuyas coincidencias ha encontrado Data.com con un registro en el servicio de datos. Cuando se encuentran coincidencias de un registro, se puede actualizar con los últimos datos.

- La columna Errores muestra el número de errores que se producen al procesar registros. Se produce un error si no se puede actualizar un registro procesado debido a un desencadenador, regla de flujo de trabajo, regla de duplicados o regla de validación. Haga clic en el número de errores para descargar un archivo que incluye el Id. de cada registro con un error y el mensaje de error asociado. Solo el error más reciente para un registro está disponible. La columna Errores incluye un máximo de 10.000 errores por regla de limpieza.
- No se muestran datos para reglas de limpieza que se han activado en las últimas 24 horas.

Reglas de limpieza estándar de Data.com

Detalles clave acerca de las reglas de limpieza estándar incluyen cómo funciona cada regla de limpieza y los campos a los que afecta.

Nombre predeterminado	Servicio de datos	Objeto	Cómo se actualizan los campos	Campos de coincidencia	Campos actualizados
Geocódigos para la dirección de facturación de la cuenta	Geocódigo de Data.com	Cuenta	Sobrescribir	Dirección de facturación	• BillingAddress • BillingCity • BillingCountry Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros.
Geocódigos para la dirección de envío de la cuenta	Geocódigo de Data.com	Cuenta	Sobrescribir	Dirección de envío	• ShippingAddress • ShippingCity • ShippingCountry Latitud, longitud y precisión no

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Nombre predeterminado	Servicio de datos	Objeto	Cómo se actualizan los campos	Campos de coincidencia	Campos actualizados
					son visibles en los registros.
Geocódigos para la dirección de correo del contacto	Geocódigo de Data.com	Contacto	Sobrescribir	Dirección de correo	• MailingLatitude • MailingLongitude • MailingAccuracy Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros.
Geocódigos para la dirección de prospectos	Geocódigo de Data.com	Prospecto	Sobrescribir	Dirección	• Latitud • Longitud • GeocodeAccuracy Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros.
Información de compañía para prospectos (disponible solo con una licencia de Data.com Clean)	Compañías para prospectos de Data.com	Prospecto	Los espacios en blanco se rellenan. Los registros con diferencias se marcan. Los registros marcados requieren una revisión manual.	• Compañía • Email • Dirección • Número D-U-N-S de la compañía • Sitio Web	• Ingresos anuales* (en dólares norteamericanos) • Número D-U-N-S de la compañía • D&B Company • Número de empleados • Industria
Información de compañía para cuentas	Compañías de Data.com	Cuenta	La regla incluye opciones para generar una evaluación de solo lectura o actualizar registros con nuevos datos.	• Número D-U-N-S • Nombre • Teléfono • Dirección de facturación	• Nombre de la cuenta • Número D-U-N-S • D&B Company

Nombre predeterminado	Servicio de datos	Objeto	Cómo se actualizan los campos	Campos de coincidencia	Campos actualizados
			Si elige la opción de actualizar registros, los registros en blanco se rellenan y los registros con diferencias se marcan. Los registros marcados requieren una revisión manual.	• Sitio Web	• Empleados • Ingresos anuales • Símbolo del teletipo • Sitio Web • Industria • Propiedad • Dirección de facturación • Teléfono • Fax • Sitio de la cuenta • Tradestyle • Año de inicio • Código SIC • Descripción de SIC • Código NAICS • Descripción de NAICS • Descripción

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de limpieza de Data.com](#)

[¿Qué son las reglas de limpieza?](#)

[Configurar reglas de limpieza de Información de compañía](#)

Estados para reglas de limpieza de Data.com

Si activó cualquier regla de limpieza de Data.com, verá un estado asociado con la regla en registros. Este estado indica cómo se comparan los datos del registro con el servicio de datos.

Estado de limpieza	Definición	Valor de API
 Sin comparación	El registro de Salesforce no se comparó con el servicio de datos.	Pendiente
 Sincronizado	El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos y los campos afectados por la regla de limpieza tienen valores idénticos.	InSync
 Revisado	El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos, pero no se aceptaron todos los valores del registro coincidente. Solo los valores para campos afectados por la regla de limpieza se utilizan para determinar el estado.	Revisado
 Diferente	El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos, pero los campos afectados por la regla de limpieza tienen valores diferentes y las diferencias no se han revisado aún.	Diferente
 No encontrado	El registro de Salesforce no tiene registros similares en el registro de Data.com.	NotFound
 Omitido	El registro de Salesforce no se puede comparar o actualizar debido a un error de validación o desencadenador.	Omitido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Crear reportes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico

Cree un reporte personalizado para mostrar un registro de cuenta, contacto o prospecto de Salesforce que tenga un estado de limpieza específico (como *Diferente*).

Seleccione los campos que desea mostrar en los objetos Cuenta, Contacto o Prospecto. Utilizando datos de objetos colegas de información de limpieza, muestre los valores de registro de Salesforce y Data.com en paralelo. Los resultados de los reportes pueden ayudarle a identificar los motivos más frecuentes por los que los registros pueden tener un estado de limpieza específico. Use lo que ha aprendido para gestionar el modo en que se limpian los registros en su organización.

Por ejemplo, puede crear un reporte para mostrar todos los registros cuyo estado de limpieza sea *Diferente* en paralelo con sus registros de Data.com coincidentes. Si identifica patrones en sus datos que provoquen este estado, puede crear desencadenadores o personalizaciones de API para ajustar sus datos y tener más registros con el estado *Sincronizado*.

Vamos a crear un reporte Contactos por estado de limpieza.

1. Antes de crear el reporte Contactos por estado de limpieza, asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula el objeto Contacto al objeto Información de limpieza de contacto y hace que los campos de ambos objetos estén disponibles para crear reportes.
2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
3. Seleccione *Contactos por estado de limpieza* como tipo de reporte.
4. Haga clic en **Crear (Create)**.
5. Desde los objetos principales, Contactos, seleccione los campos sobre los que desea informar. Por ejemplo, puede seleccionar:
 - Id. de contacto
 - Estado de limpieza
 - Nombre completo
 - Dirección de correo
 - Teléfono (Phone)
 - Email
6. Desde el objeto relacionado, Información de limpieza de contacto, seleccione los campos que correspondan con los campos del objeto Contacto. Para la información de limpieza de contacto, puede seleccionar:
 - Id. de información de limpieza de contacto
 - Nombre (First Name)
 - Apellidos (Last Name)
 - Dirección
 - Teléfono (Phone)
 - Email
 - Fecha de última coincidencia
7. Agregue un filtro de campo al reporte: Seleccione *Estado de limpieza* para ese campo. En el operador, seleccione *igual a* y en el valor seleccione *Diferente*.
8. Defina los campos restantes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

9. Guarde el reporte y ejecútelo.
10. Examine el reporte para ver si puede identificar patrones en sus datos que pueden causar que ciertos registros tengan el estado de limpieza **Diferente**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un tipo de reporte personalizado para información de limpieza de cuentas, contactos o prospectos](#)

Determinar la idoneidad del funcionamiento de Data.com Clean

Los parámetros y análisis de Data.com Clean le indican cómo se han actualizado y comparado las cuentas, contactos y prospectos de su organización con los datos de Data.com, por lo que es importante consultarlos con cierta frecuencia.

1. En Configuración, ingrese *Mediciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Mediciones y análisis** bajo la sección *Limpiar*.
2. Para descubrir cuando se produjo el último cálculo, consulte el campo *Último cálculo* encima de la tabla.

 **Nota:** Los datos de las tablas se calculan a diario, pero almacenamos la hora y calculamos la fecha según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT), por lo que dependiendo de los ajustes de hora, la fecha que parece podría ser diferente a la fecha en la que se han realizado los cálculos. Además, como estos datos se calculan una vez al día, podrían ser ligeramente diferentes de los datos en los tableros y reportes de Data.com.

3. Ver información de coincidencias y actualización en la sección *Índices de actualización y coincidencia*.

Los datos representan los registros que se han comparado y actualizado desde que se implementó Data.com en su organización. Aquí se muestran las definiciones para la columnas de la tabla.

Columna	Definición
Registros	El objeto activado para Data.com Clean: cuentas, contactos o prospectos.  Nota: Si su organización de Salesforce utiliza cuentas personales, puede que las cifras de las columnas <i>Total</i> y <i>Procesado</i> sean diferentes. Las cuentas personales se incluyen en el total de cuentas, pero los trabajos de Data.com Clean no las procesan.
Total	El número de objetos de registro (cuentas, contactos o prospectos) que tiene su organización en Salesforce.
Procesado	El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o prospectos) procesados por Data.com Clean.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver índices de coincidencias de Data.com Clean:

- “Personalizar aplicación”

Columna	Definición
Coincidente	El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o prospectos) procesados que coinciden con registros de Data.com.
Actualizado	El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o prospectos) procesados que se han actualizado.

Columna	Definición
Registros	El objeto activado para Data.com Clean: cuentas, contactos o prospectos.
Índice de coincidencia (% de lo procesado)	El porcentaje de registros procesados de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o prospectos) que coinciden con registros de Data.com.
Tipo de actualización(% de lo procesado)	El porcentaje de registros procesados de Salesforce de cada tipo que se han actualizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?](#)

[Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas](#)

Determinar el número de registros de su organización que necesitan mejores datos

Evaluaciones de datos de Data.com es un paquete gratuito de Salesforce AppExchange que le indica a cuántos registros de su organización puede enriquecer Data.com con datos adicionales y mejores. También puede indicarle cuántos de sus registros se han marcado como **Inactivo** en Data.com y, si lo solicita, cuántos registros de su organización de Salesforce parecen estar duplicados.

Evaluaciones de datos de Data.com también enumera los campos de cuentas, contactos y prospectos y le indica cuántos están en blanco en sus registros y cuántos tienen valores diferentes a los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 10 registros de cuentas en los que el valor del campo **Teléfono** esté en blanco o cinco contactos en los que el campo **Nombre de la cuenta** esté en blanco.) Puede utilizarla para ayudarle a decidir si comprar Data.com Clean, lo que actualiza campos con valores en blanco u obsoletos. Si ya utiliza Data.com Clean, le mostrará el valor que está obteniendo.

1. [Instale la aplicación Evaluación de Data.com desde AppExchange.](#)
2. Desde el menú de aplicaciones de Force.com, seleccione Evaluación de **Evaluaciones de Data.com** para abrir la aplicación Evaluaciones de datos.
3. Haga clic en la ficha Evaluación de Data.com y defina sus preferencias de evaluación.
4. Haga clic en **Iniciar mi evaluación**.
Le indicaremos cuánto tiempo pensamos que tardará la evaluación. El cálculo se finalización se basa en una velocidad de 15 registros por segundo, redondeando a la hora más cercana. Así, si tiene 200.000 cuentas, su evaluación tardará 3 horas y 45 minutos en completarse, La estimación indicada es de 4 horas.
5. Después de la evaluación, desde el menú de aplicaciones de Force.com, seleccione **Evaluación de Data.com**.
6. Haga clic en la ficha Evaluación de Data.com y, a continuación, haga clic en la ficha Evaluaciones.
7. Haga clic en **Ver evaluaciones** junto a la evaluación que desee.
8. Haga clic por las fichas de evaluación. Esto es lo que encontrará.

Tabulador	Descripción
Resumen	Descompone el conjunto de registros que analizamos para la evaluación. Le indica cuántos podemos enriquecer con mejores datos, cuántos registros probablemente estén inactivos en Data.com y, si lo solicitó al ejecutar la evaluación, cuántos de sus registros probablemente sean duplicados. También le indicamos cuántos de sus registros coinciden con los registros de Data.com y cuántos no.
Cuentas	Descompone los registros de cuentas que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de cuentas y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 10 registros de cuentas en los que el valor del campo Teléfono está en blanco.)
Contactos	Descompone los registros de contactos que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para ejecutar una evaluación de datos de Data.com:

- No se requieren permisos

Para ver una evaluación de datos de Data.com:

- No se requieren permisos

Tabulador	Descripción
	porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de contactos y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga cinco registros de contactos en los que el valor del campo <code>Cuenta</code> está en blanco.)
Prospectos	Descompone los registros de prospectos que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de prospectos y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 12 registros de prospectos en los que el valor del campo <code>Título</code> es diferente del de Data.com.)
Sin igual	El algoritmo de coincidencia de Data.com utiliza campos clave para identificar registros coincidentes. Esta ficha enumera esos campos y le muestra el número y el porcentaje de valores de campos en blanco dentro de sus registros sin igual. Es muy probable que la adición de datos válidos a estos campos mejore los resultados de coincidencia de su organización.
DUNSRight	Muestra el índice de coincidencia de cuentas esperado empleando la coincidencia de DUNSRight de D&B. El código de confianza es un número del 1 al 10. Un código de confianza de coincidencia de 10 es el más preciso y la coincidencia más exacta. Puede establecer un umbral de nivel de confianza que identifica registros como Coincidente o Seleccionar coincidencia. Los registros que coinciden se agregan automáticamente a su proceso de limpieza automatizado. Puede agregar manualmente registros Seleccionar coincidencia a su proceso de limpieza automatizado.

Determinar cuán limpias están sus cuentas

Si utiliza Data.com Clean, puede revisar el **Estado de limpieza** en todas sus cuentas ejecutando un sencillo reporte **Cuentas por estado de limpieza**.

⚠ Importante: Si sus registros parecen tener una coincidencia incorrecta con registros de Data.com, considere esto detenidamente antes de seleccionar **Marcar diferencias y rellenar automáticamente los campos en blanco** como una preferencia de limpieza. Si se producen fallos de coincidencia con un gran número de sus registros, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

1. Haga clic en la ficha **Tableros**, luego seleccione **Análisis Data.com**. Ejecute el reporte **Cuentas por estado de limpieza**.
Si limpia trabajos correctamente, encontrará sus cuentas agrupadas por sus valores de estado de limpieza.
2. En el reporte, busque cualquier registro de Salesforce con un estado de limpieza de **Diferente**. Abra varios registros y haga clic en **Limpiar** para ver las diferencias.
3. Repita el proceso de comparación con registros que cuentan con un estado de limpieza de **No se ha encontrado**.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?](#)

Instalar e implementar paquetes de AppExchange de reportes de Data.com

Obtenga acceso a reportes adicionales que permitan que sus usuarios analicen datos de cuentas, contactos y prospectos.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Hay varios paquetes de reportes de Data.com disponibles en AppExchange. Los paquetes de reportes que instale dependen de los datos en los que esté interesado y de los productos de Data.com que utilice. Aquí tiene una lista de los diferentes paquetes, así como instrucciones sobre cómo instalarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Prospecto), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Paquete de reportes de AppExchange disponible	Contenido	Consideraciones
Reportes de Data.com Prospector	Reportes de tablero y reportes asociados utilizados principalmente por la gestión de ventas para ver el valor que proporciona Data.com en cuanto a prospectos convertidos, pronóstico de ventas e ingresos.	Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Prospector.
Reportes de Data.com Clean	Reportes de tablero y reportes asociados utilizados principalmente por las operaciones de ventas y los responsables de mantener limpios los datos de Salesforce.	Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Clean.
Ejecución de Evaluaciones de datos de Data.com	Los reportes de tablero y los reportes asociados utilizan el rico conjunto de datos de D&B Company para ofrecerles a usted y a sus usuarios una perspectiva sin igual de sus cuentas, que les ayudará a mejorar la planificación de las ventas y la estrategia de negocio.	Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Prospector o Data.com Clean.
	Le indica el modo en que Data.com puede enriquecer sus datos.	Su organización puede solicitar una evaluación cada 30 días.

1. Vaya al paquete de reportes de Data.com que desee descargar.
2. Haga clic en **Obtener ahora**.
3. Instale los paquetes de reportes de Data.com que desee utilizar.
4. Si su organización utiliza Professional Edition, agregue estos campos a sus formatos de página. Si no es así, estos campos no se incluirán en sus reportes.

Formato de página	Campos
Cuenta	Procedente de Data.com
Contacto	Procedente de Data.com
Prospecto	Procedente de Data.com
Oportunidad	Procedente de Data.com

5. Reporte a sus usuarios de qué reportes y tableros de Data.com tienen a su disposición.

Obtener una evaluación de sus datos de cuenta

Comience por tomar decisiones fundamentadas acerca de la calidad de sus datos de cuenta: solicite una evaluación de datos de Data.com Clean. La evaluación resume la calidad de los datos en general para sus cuentas y proporciona un análisis de campos de cuenta clave. No cambia datos en su organización. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones en Estados Unidos y Canadá. Las evaluaciones de datos no están disponibles para clientes de Data.com Clean actuales. Recomendamos utilizar el paquete de AppExchange Reportes de Data.com Clean en su lugar.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Solicitar una evaluación de datos de cuenta](#)

Solicite su evaluación de datos de cuenta activando la regla de Data.com Clean Información de compañía para cuentas.

2. [Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta](#)

Una evaluación de datos incluye un puntaje del estado general ; un resumen de registros que se pueden comparar y actualizar utilizando Data.com y gráficos de segmentación de clientes por industria, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones Salesforce en Estados Unidos y Canadá. Esta función solo está disponible en Lightning Experience.

Solicitar una evaluación de datos de cuenta

Solicite su evaluación de datos de cuenta activando la regla de Data.com Clean Información de compañía para cuentas.

Si usted es un usuario de Data.com Clean y utiliza trabajos de Clean, le recomendamos utilizar el paquete gratuito de AppExchange [Reportes de Data.com Clean](#) en lugar de solicitar una evaluación de datos.

1. En Configuración, ingrese *Reglas de limpieza* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Active la regla Información de compañía para cuentas.

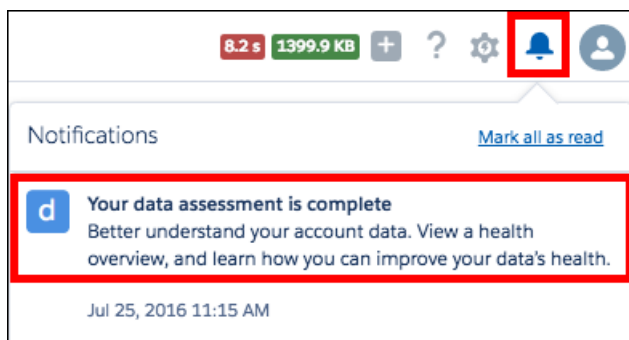
La activación de la regla requiere aceptar los términos del acuerdo para la evaluación de datos.

⚠ Importante: Si su organización tiene 100 o menos cuentas, no se envía ninguna notificación cuando la evaluación está lista.

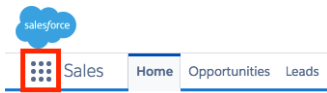
Si su organización tiene más de 100 cuentas, cuando su evaluación está lista, Salesforce le notifica mediante mensaje de email y en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience y Lightning Experience en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**



La evaluación puede tardar 24 horas o más en función del tamaño de su organización. Cuando está lista, visualícela en cualquier momento yendo al Iniciador de aplicación en Lightning Experience y seleccionando la aplicación Evaluación de datos.



Para compartir la evaluación con otros usuarios en su organización, otórgueles el permiso Evaluación de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta](#)

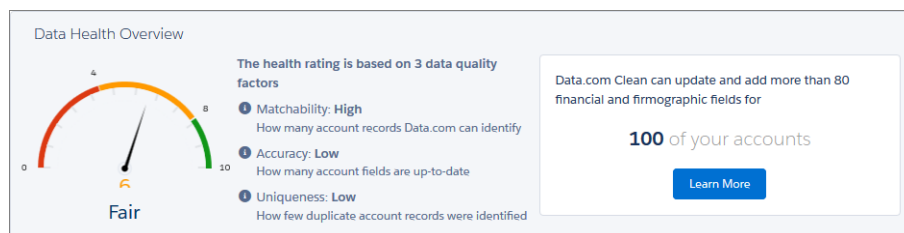
Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta

Una evaluación de datos incluye un puntaje del estado general ; un resumen de registros que se pueden comparar y actualizar utilizando Data.com y gráficos de segmentación de clientes por industria, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones Salesforce en Estados Unidos y Canadá. Esta función solo está disponible en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Calidad de datos



El puntaje del estado general para sus datos se calcula utilizando tres factores.

Capacidad de coincidir

La posibilidad de coincidencia refleja lo fácil que es mantener los registros de CRM actualizados y completos mediante los datos de Dun & Bradstreet. Los registros de CRM con una posibilidad de coincidencia alta suelen tener buenos puntajes de llenado para los identificadores clave, como los campos de dirección y el sitio web de la compañía. Un puntaje superior en el caso de la posibilidad de coincidencia mejora el puntaje del estado los datos general.

Precisión

La precisión es una medición del porcentaje de registros de cuentas completos y actualizados en comparación con el conjunto de datos de Dun & Bradstreet. En caso de haber datos de marketing y ventas valiosos (por ejemplo, información de la compañía y datos financieros) incompletos u obsoletos, el registro es menos útil. Un puntaje superior en el caso de la precisión mejora el puntaje del estado los datos general.

Exclusividad

La exclusividad se basa en el número de cuentas duplicadas que se identifican en los registros coincidentes. La presencia de duplicados afecta su capacidad de buscar y generar reportes de los datos, lo que reduce la productividad de los empleados y el nivel de satisfacción del cliente. Un puntaje superior en el caso de la exclusividad mejora el puntaje del estado los datos general.

Análisis de coincidencia



El análisis de coincidencia resume cuántos de sus registros se pueden comparar con registros en el conjunto de datos Dun & Bradstreet y cuán actualizados están los valores de campo en sus registros.

Coincidencias actualizadas

Porcentaje de sus registros de cuenta en los que todos los valores de campo coinciden exactamente con los valores de campo en el registro Dun & Bradstreet correspondiente.

Coincidencias desfasadas

Porcentaje de sus registros de cuenta que Data.com comparó con un registro Dun & Bradstreet correspondiente, pero que tienen valores de campo diferentes al registro Dun & Bradstreet.

Sin igual

Porcentaje de registros de cuenta que Data.com no puede comparar con un registro en el conjunto de datos Dun & Bradstreet. Si su porcentaje de registros no coincidentes parece alto, es posible que no esté utilizando los campos estándar con los que se establece la coincidencia. Para solicitar una evaluación personalizada de sus datos, haga contacto con el gestor de cuentas de Salesforce.

Segmentación de clientes



Los gráficos de segmentación de cliente le proporcionan desgloses gráficos detallados de los datos de su cuenta por industria, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Los gráficos muestran campos para los que Data.com puede posiblemente proporcionar más datos precisos y actualizados.

Industria

Número de cuentas de las cinco industrias principales identificadas mediante el código Clasificación Industrial Estándar (SIC) de dos dígitos.

Ámbito geográfico

Número de cuentas de una región de la geografía específica. Las regiones geográficas se basan en la dirección de facturación principal de Dun & Bradstreet.

Recuento de empleados

Un desglose de número de empleados para las compañías en sus cuentas. El recuento utiliza los datos Dun & Bradstreet para esas compañías, no sus datos de cuenta de Salesforce.

Ingresos

Número de cuentas con unos ingresos anuales basados en los volúmenes de ventas anuales de Dun & Bradstreet.

CONSULTE TAMBIÉN

[Solicitar una evaluación de datos de cuenta](#)

Configurar Social Key de Data.com

Permita a sus representantes obtener perfiles de redes sociales para sus contactos y prospectos. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Social Key de Data.com.

Importante: Desde la versión Summer '16, Social Key de Data.com y la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com dejarán de estar disponibles. En ese momento, los usuarios de perfiles de redes sociales, como los que provienen de LinkedIn® no se agregarán a registros que se limpien con Data.com. Además, no podrá utilizar la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com para buscar usuarios de perfiles de redes sociales.

Si todavía no lo ha hecho, [habilite cuentas, contactos y prospectos sociales y seleccione las redes sociales de las que desea obtener los perfiles sociales](#). Después de que se ejecuten los trabajos, puede comprobar el historial de trabajos de Social Key en la página Trabajos de limpieza en Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en:
Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Social Key:

- "Personalizar aplicación"

Permiso de intercambio de información con socios para usuarios

Descripción general del portal de socios

Puede crear un portal de socios que le ayude a gestionar mejor sus socios.

La tabla siguiente describe brevemente el portal de socios:

Portal de socios	
Objetivo	Proporciona acceso a sus socios de negocio a los datos de Salesforce que haya puesto a su disposición.
Interfaz de usuario	Incluye una interfaz de usuario con gran capacidad de personalización mediante un editor de personalización instantánea y funcionalidades similares a Salesforce, como: permisos, objetos personalizados, reglas de colaboración y fichas Web
Tipos de registro admitidos	Cuentas, contactos, documentos, ideas, prospectos, oportunidades, soluciones y objetos personalizados
Cantidad	Haga contacto con Salesforce para obtener más información.
Controles de administrador	Los administradores pueden: • Generar nombres de usuario y contraseñas del portal de socios • Gestionar la información de usuarios del portal de socios • Gestionar usuarios del Portal de socios utilizando permisos, funciones y reglas de colaboración

Portal de socios

Controles de usuario

Los usuarios de socio pueden actualizar su propia información de usuario

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Configuración de su portal de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Para configurar su portal de socios:

1. Cree uno o más portales.

Para cada portal:

a. Defina la configuración y las plantillas de comunicación.

El asistente para convertir el acceso de usuario al portal aparece automáticamente la primera vez que guarde los ajustes de su primer portal, tanto si se trata del portal de clientes como del portal de socios. Puede utilizar este asistente para ayudar a asegurar que los registros y carpetas que son propiedad de los usuarios de Salesforce no se comparten con los usuarios del portal.

b. Personalice las fuentes y los colores.

c. Personalice las fichas disponibles y el orden de fichas.

d. Configure los idiomas del portal.

2. También puede activar Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Gestión de asignaciones, Ideas o Respuestas según sea necesario.

3. Cree perfiles de socios.

Para cada perfil de socio:

a. Personalice los formatos de página.

b. Personalice las vistas de lista.

Los usuarios del portal de socios pueden ver automáticamente cualquier vista de lista con el ajuste de visibilidad. El acceso a esta vista no está restringido a ningún usuario. Es recomendable que cree vistas de listas específicas para todos los objetos accesibles para los usuarios del portal y asignarles únicamente las vistas de lista que desea que puedan ver.

c. Personalice los formatos de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Los formatos de búsqueda de su organización de Salesforce son los mismos que se utilizan en su portal de socios. Compruebe que los formatos de búsqueda de los objetos accesibles para los usuarios del portal sólo incluyan los campos que desea que se vean en los resultados de búsqueda.

4. Asigne perfiles de socios a los portales de socios.
5. También puede activar el inicio de sesión único.
6. Active el inicio de sesión en cada portal de socios.
7. Cree usuarios de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Creación de portales de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Después de activar el portal de socios de Salesforce, puede crear portales de socios para satisfacer las distintas necesidades de negocio de sus clientes.



Nota: Puede crear un máximo de 5 portales de socios en su organización. Cualquier aumento con respecto a dicho número dependerá de la aprobación del gestor de productos y requerirá casos de uso detallado.

Para crear un portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Configure las opciones siguientes:

Configuración

Nombre

Descripción

Nombre del portal de socios como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de socios. El nombre del portal de socios no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador.

El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear portales de socios:

- "Personalizar aplicación"

Configuración	Descripción
Descripción	Descripción del portal de socios como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de socios no se muestra en el portal.
Con inicio de sesión	Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de socios. Recomendamos que no seleccione esta casilla de verificación hasta que no haya completado la configuración de su portal.  Nota: Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como Con inicio de sesión. Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de socios, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas.
Administrador	Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de socios. Todas las notificaciones de email relativas a los usuarios del portal de socios se enviarán a este usuario de Salesforce. Cuando seleccione un administrador para su portal de socios, sólo puede seleccionar usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios externos" y "Personalizar aplicación" y acceso a la carpeta Documentos que contiene el Encabezado de su portal de socios. No puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal.
Configuración predeterminada de portal	
Configuración	Descripción
URL de fin de sesión	Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de socios, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal regresarán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión.
Mostrar confirmación de acción	Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de socios. Por ejemplo, cuando un usuario crea un prospecto en su portal de socios, verá el mensaje: "El prospecto se ha creado" si se ha activado el ajuste. Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de socios.

Configuración predeterminada de portal

Configuración	Descripción
Idioma predefinido de los mensajes HTML	Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados.

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
Dirección del remitente del email	La dirección de email desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de socios, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los emails de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de email. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección.
Nombre del remitente del email	Nombre que se asocia a la dirección de email "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme".
Nueva plantilla de usuario	Plantilla de email utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como Disponible para el uso .
Nueva plantilla de contraseña	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas.
Plantilla de contraseña perdida	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de socios.
Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal.

Apariencia

Configuración	Descripción
Encabezado	Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se

Apariencia**Configuración****Descripción**

ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.

Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.

Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.

Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "Logout."

Pie de página

Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.

Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.

Logotipo

Un archivo de imagen (.jpg, .gif, .png) que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una Imagen disponible de modo externo.

El archivo que incluya en el campo de búsqueda Logotipo puede tener hasta 20 KB.

Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.

Mensaje de inicio de sesión

Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.

El archivo que incluya en el campo de búsqueda Mensaje de inicio de sesión puede tener hasta 2 KB.

Apariencia**Configuración****Descripción**

Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

- Haga clic en **Guardar**.



Nota: Haga contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de socios que puede activar para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Configuración de fuentes y colores para su portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de socios de Salesforce para reflejar la marca de su compañía. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione un tema de color predefinido y personalícelo con la imagen de su compañía. Puede hacer clic en el vínculo **Ver ejemplos** para ver todos los atributos del tema que puede personalizar.

- En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
- Seleccione el nombre de su portal de socios.
- Haga clic en **Cambiar fuentes y colores del portal**.
- Seleccione un tema de color de la lista desplegable *Tema de color*. En la lista desplegable *Tema de color*, seleccione *Personalizado* para crear su propio tema desde el principio. La sección *Vista previa* muestra automáticamente el tema de color que seleccione.
- También puede personalizar el color de cualquier tema que seleccione:
 - Ingresando un valor hexadecimal en cualquier atributo de tema o
 - Haciendo clic en el valor hexadecimal de cualquier atributo de tema y seleccionando un color en el editor instantáneo

Cuando personalice un tema, su nombre cambiará automáticamente a *Personalizado* cuando lo guarde. Puede personalizar las siguientes opciones, que aparecerán automáticamente en las secciones de vista previa:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las fuentes y los colores de un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Estilos de ficha

Atributo de tema	Descripción
Texto de ficha actual	Color de texto de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Fondo de ficha actual	Color de fondo de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Borde de ficha actual	Color de borde de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Texto de otra ficha	Color de texto de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Fondo de otra ficha	Color de fondo de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Borde de otra ficha	Color de borde de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Fondo de barra de ficha	Color de fondo detrás de todas las fichas.

Estilos de página

Atributo de tema	Descripción
Fondo de página	Color de fondo del portal, excluyendo búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.
Texto	Color de texto, tamaño y fuentes en todos los elementos del portal, salvo las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campos. También puede cambiar el porcentaje de visualización en el campo para aumentar o reducir el tamaño de todos los elementos del portal. Además, puede modificar la fuente de todos los elementos del portal, excepto las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campo desde la lista desplegable.
Texto de etiqueta de campo	Color de texto de nombres de campo en los registros. También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.
Vínculo	Color de texto de todos los vínculos.
Activación de vínculo	Color de texto de todos los vínculos cuando un usuario pasa el ratón por encima.
Separador de campos	Color de las líneas que separan los campos en los registros.
Borde inferior	Color del borde inferior del portal.

Estilos de sección	
Atributo de tema	Descripción
Fondo de encabezado	Color de fondo de todos los encabezados, incluyendo búsquedas, elementos recientes, listas relacionadas, categorías de solución, carpetas de documentos y la ficha seleccionada.
Texto del encabezado de sección	Color y fuente del texto de los encabezados de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución y carpetas de documentos. También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.
Borde izquierdo	Borde a la izquierda de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.
Borde derecho	Borde a la derecha de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.
Borde superior	Borde por encima de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.
Borde inferior	Borde por debajo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.
Fondo de sección	Color de fondo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.

Estilos de lista

Atributo de tema	Descripción
Texto de encabezado de lista	Color de texto de los nombres de campo seleccionado como encabezados de columnas en vistas de lista. También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.
Subrayado de encabezado	Color de las líneas debajo de los encabezados de columnas en las listas relacionadas y en las vistas de lista.
Separador	Color de las líneas entre los registros de las vistas de lista.
Resaltado de fila	Color de un registro cuando un usuario pasa el ratón por encima de las vistas de lista.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en los valores de tema.



Sugerencia: Los cambios serán visibles para los usuarios del portal de socios cuando actualicen sus exploradores. Por lo tanto, es recomendable que actualice el tema de color de su portal cuando sea menos probable que los usuarios visiten su portal de socios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Personalización de sus fichas del portal de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Además de los objetos personalizados, las siguientes fichas pueden visualizarse en el portal de socios:

- Cuentas
- Respuestas
- Artículos (requiere Salesforce Knowledge)
- Casos
- Contactos
- Documentos
- Ideas
- Prospectos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las fichas del portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

- Oportunidades
- Asignaciones
- Contratos de servicio
- Soluciones
- Fichas de Salesforce CRM Content
- Reportes

Puede seleccionar qué fichas mostrar a los usuarios que hayan iniciado sesión en un portal de socios de Salesforce, así como personalizar el orden en el que las fichas se mostrarán a los usuarios del portal:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
4. Para agregar o quitar fichas en el cuadro Fichas seleccionadas, seleccione un título de ficha y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**. Para cambiar el orden de las fichas, seleccione un título de ficha en el cuadro Fichas seleccionadas y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**.
5. También, en la lista desplegable *Ficha de inicio predeterminada*, puede seleccionar la ficha que verán los usuarios cuando inicien sesión en su portal.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede especificar aún más qué usuarios de ficha pueden acceder modificando la configuración de la ficha en los conjuntos de permisos y perfiles asociados del usuario.

Los formatos de página de las fichas del portal de socios están controlados por los formatos de página configurados en los perfiles asignados al portal.

Para modificar los formatos de ficha de un perfil:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Seleccione el nombre del perfil que desea modificar de la lista relacionada *Perfiles asignados*.
4. Haga clic en **Ver asignación** en los formatos de página junto al objeto estándar o personalizado que desee modificar.
5. Haga clic en **Modificar asignación**.
6. Seleccione un nuevo formato de página junto al nombre del perfil que está modificando.
7. Haga clic en **Guardar**.

Activación del calendario y eventos en la ficha Inicio

Puede permitir a los usuarios ver un calendario y una lista de eventos programados en la ficha Inicio del portal de socios. El calendario y los eventos del portal de socios funcionan de la misma forma que los de la ficha Inicio de Salesforce, con las siguientes excepciones: la ortografía, actualizaciones de eventos, vistas de listas mejoradas, programación de arrastrar y colocar, intercambio de calendario y detalles de activación no son compatibles con el portal de socios.



Nota: Un usuario de socio sólo puede ver calendarios compartidos por:

- Otros usuarios de socio asignados a la misma cuenta
- El gerente de canal de su cuenta

Los usuarios del portal pueden ver las tareas y eventos de su calendario. Además, los usuarios del portal con el permiso "Modificar eventos" podrán crear, modificar y eliminar eventos.

Activación del componente de bienvenida en la ficha Inicio

Incluya el componente de bienvenida del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando los usuarios inicien sesión en su portal recibirán un mensaje de bienvenida con su nombre, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil personal y de la compañía. Pueden hacer clic en el nombre del gerente de canal vinculado para enviar un email a esa persona. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza automáticamente, pero no su registro de contacto.



Nota: El componente de bienvenida del portal de socios también está disponible en la página de inicio del portal de clientes, no obstante, sólo ofrece un mensaje de bienvenida con el nombre del usuario.

Activación de la ficha Reportes para los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal que visualicen la ficha Reportes:

1. Otorgue a los usuarios del portal acceso a las carpetas de su ficha Reportes de Salesforce que contengan los reportes que desee que ejecuten.
2. Defina el modelo de colaboración predeterminado de toda la compañía como Privado en los objetos sobre los que desea que creen reportes los usuarios del portal.
3. Otorgar el permiso "Ejecutar reportes" a los usuarios de portal.

Cuando agregue la ficha Reportes a su portal de clientes, los usuarios del portal:

- Podrán ejecutar reportes pero no podrán personalizar reportes ni filtrar resultados de reportes.
- Podrán exportar reportes a Excel si tienen el permiso "Exportar reportes".
- No tendrán acceso a las carpetas Reportes públicos no archivados y Mis reportes personalizados personales.
- Recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un reporte que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.



Nota: La ficha Reportes solo está disponible para usuarios socios con la licencia Socio Oro.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Configurar mensajes HTML en varios idiomas para portales de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Si su organización tiene activados varios idiomas, puede cargar mensajes HTML en cualquiera de los idiomas admitidos por Salesforce y configurar los mensajes para que aparezcan en el portal basándose en la configuración del idioma del usuario del portal. Por ejemplo, puede cargar un mensaje HTML en francés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma francés, y un mensaje HTML en inglés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma inglés.

Tenga en cuenta lo siguiente antes de configurar mensajes HTML en varios idiomas:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar idiomas en portales:

- "Personalizar aplicación"

- Antes de poder agregar un mensaje HTML en varios idiomas a un portal, debe cargar el archivo con formato HTML en la ficha Documentos.
- Aunque estén configurados, los mensajes HTML de portal no aparecerán en las fichas Ideas, Reportes, Contenido o Soluciones.

Para configurar mensajes HTML en varios idiomas:

1. Para configurar un idioma de visualización para el portal de socios, desde Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Agregar idioma nuevo** en la lista relacionada Idiomas asignados.
4. Seleccione un idioma en la lista desplegable *Idiomas*.
5. Haga clic en el icono de búsqueda () junto a un nombre de ficha y, a continuación, seleccione el mensaje HTML que desea mostrar en esa ficha. También puede repetir este paso por cada ficha en la que desee mostrar un mensaje HTML.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Configuración del portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Para modificar la configuración y las plantillas de comunicación de un portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Configure las opciones siguientes:

Configuración

Nombre

Descripción

Nombre del portal de socios como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de socios. El nombre del portal de socios no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador.

El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los ajustes del portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Configuración	Descripción
Descripción	Descripción del portal de socios como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de socios no se muestra en el portal.
Con inicio de sesión	Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de socios. Recomendamos que no seleccione esta casilla de verificación hasta que no haya completado la configuración de su portal.  Nota: Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como Con inicio de sesión. Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de socios, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas.
Administrador	Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de socios. Todas las notificaciones de email relativas a los usuarios del portal de socios se enviarán a este usuario de Salesforce. Cuando seleccione un administrador para su portal de socios, sólo puede seleccionar usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios externos" y "Personalizar aplicación" y acceso a la carpeta Documentos que contiene el Encabezado de su portal de socios. No puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal.

Configuración predeterminada de portal

Configuración	Descripción
URL de fin de sesión	Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de socios, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal regresarán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión.
Mostrar confirmación de acción	Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de socios. Por ejemplo, cuando un usuario crea un prospecto en su portal de socios, verá el mensaje: "El prospecto se ha creado" si se ha activado el ajuste. Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de socios.

Configuración predeterminada de portal

Configuración	Descripción
Idioma predefinido de los mensajes HTML	Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados.

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
Dirección del remitente del email	La dirección de email desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de socios, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los emails de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de email. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección.
Nombre del remitente del email	Nombre que se asocia a la dirección de email "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme".
Nueva plantilla de usuario	Plantilla de email utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como Disponible para el uso .
Nueva plantilla de contraseña	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas.
Plantilla de contraseña perdida	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de socios.
Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal.

Apariencia

Configuración	Descripción
Encabezado	Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se

Apariencia	
Configuración	Descripción
	ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos. Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB. Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos. Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "Logout."
Pie de página	Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos. Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.
Logotipo	Un archivo de imagen (.jpg, .gif, .png) que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una Imagen disponible de modo externo. El archivo que incluya en el campo de búsqueda Logotipo puede tener hasta 20 KB. Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.
Mensaje de inicio de sesión	Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos. El archivo que incluya en el campo de búsqueda Mensaje de inicio de sesión puede tener hasta 2 KB.

Apariencia**Configuración****Descripción**

Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

[Configuración del portal de socios](#)

Creación de usuarios de socio

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Una vez creada una cuenta de socio, podrá agregar usuarios del socio a la cuenta como registros de contacto. Los usuarios de socio son usuarios de Salesforce con funciones limitadas centradas en la gestión de prospectos. Los usuarios de socio inician la sesión en Salesforce a través del portal.

Antes de crear socios, debe configurar los portales; en caso contrario, sus usuarios de socio pueden intentar iniciar sesión en el portal antes de que sus portales estén completados.

Para crear un usuario de socio:

- Vea la cuenta de socio para la que desea crear un usuario.
- Cree un contacto nuevo para el usuario de socio. Seleccione **Nuevo** de la lista relacionada Contactos. Llene los detalles adecuados y haga clic en **Guardar**.
- En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuarios externo** y seleccione **Activar usuario de socios**.
- Modifique el registro de usuario para este socio.
- Haga clic en **Guardar**.

Una vez se ha creado un usuario, la cuenta y el usuario de socio se pueden modificar de forma independiente. Los cambios que realice en una opción no se reflejarán en la otra.

Para solucionar problemas o asegurarse de que el portal está configurado adecuadamente, en la página de detalles del contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Iniciar sesión como usuario en portal**. Se abrirá una nueva ventana de explorador y hace que inicie sesión en el portal como usuario del portal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, deshabilitar o desactivar usuarios de socio:

- “Gestionar usuarios externos”

Para crear contactos:

- “Crear” en contactos

Para ver contactos:

- “Leer” en contactos

Sugerencias sobre la creación de usuarios de socio

Al crear usuarios de socio, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si ha activado un usuario como administrador delegado, el usuario no puede crear un usuario externo, salvo que se haya agregado al menos un perfil de socio a la lista relacionada Perfiles asignables y que el usuario tenga el permiso “Gestionar usuarios externos”.
- El cuadro desplegable **Función** es de solo lectura la primera vez que activa un contacto como un socio o un cliente para una cuenta. La siguiente vez que active un contacto en esta cuenta como un usuario de cliente o socio, puede seleccionar una **Función** para el usuario.
- Los perfiles disponibles del usuario de socio están limitados al perfil Usuario de socio 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 de usuario de socio es subordinada a la función de propietario de cuenta, por lo que todos los datos de la función de usuario de socio se resumen en la función del propietario de la cuenta de socio. Tenga en cuenta que si desactiva un usuario de portal, su función de usuario de socio se vuelve obsoleta y sus datos ya no se resumen en la función de cuenta de socio.
- Los usuarios de socio y los contactos no se pueden modificar. Si ya no desea que un usuario de socio tenga acceso al portal, desactívelo.
- Los contactos de socio no pueden poseer una cuenta que no sea de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

[Activar el portal de socios](#)

Activación de funciones en el portal de socios

Activar casos en el portal de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Si activa casos en el Portal de socios, puede asignar casos a usuarios de socios directamente o mediante reglas de asignación o distribución. Los usuarios de socio pueden modificar casos, crear nuevos casos, agregar comentarios de casos, reasignar casos, buscar soluciones de casos y crear equipos de casos. Los usuarios de socios no pueden modificar comentarios de casos, asociar activos con casos o eliminar casos.



Nota: Los comentarios de casos agregados por usuarios del portal de socios son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.

Para activar casos en el portal de socios:

1. Agregue la ficha Casos a la lista de [fichas disponibles en el portal de socios](#).
2. En el perfil de usuario de socio, compruebe que el ajuste de la ficha de casos esté definido como `Valor predeterminado activado`.
3. En el perfil de usuario de socio, active los permisos de objetos “Leer”, “Crear” y “Modificar” para casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar casos para usuarios de socio:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Después de activar casos en el portal de socios, tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

- Especifique la plantilla de creación de un caso para permitir a los usuarios de socios enviar emails de notificación a nuevos contactos asignados a casos. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
- Configure funciones de equipo de casos para permitir a sus socios agregar miembros del equipo de casos. En Configuración, ingrese *Funciones de equipos de casos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Funciones de equipos de casos**.
- Al visualizar un email asociado a un caso, los vínculos **Lista de mensajes de email**, **Siguiente** y **Anterior** no están disponibles para usuarios del portal.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

[Configuración del portal de socios](#)

Activación de Salesforce CRM Content en el portal de socios

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:	"Personalizar aplicación"
Para crear y modificar perfiles:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para gestionar usuarios del portal de socios:	"Gestionar usuarios externos"
Para crear permisos de biblioteca de Salesforce CRM Content:	"Gestionar Salesforce CRM Content" O "Gestionar permisos de contenido"
Para agregar usuarios a una biblioteca de Salesforce CRM Content:	"Gestionar Salesforce CRM Content" O Gestionar biblioteca debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Salesforce CRM Content está disponible en el portal de socios. Es posible otorgar dos niveles de acceso a Salesforce CRM Content a los usuarios del portal de socios:

- Los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content puede descargar, puntuar, comentar y suscribirse a contenido si tienen el permiso de usuario "Ver contenido de los portales". No podrán ver datos potencialmente confidenciales

como los nombres de usuario, el historial de descargas y el historial de versiones. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.

- Los usuarios del portal que tengan una licencia de la función Salesforce CRM Content podrán acceder a todas la funciones de Salesforce CRM Content otorgadas por los permisos de su biblioteca, incluyendo la contribución de contenido, el traslado y colaboración de contenido en bibliotecas y la eliminación de contenido. También pueden ver reportes de Salesforce CRM Content. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.

Activación de Salesforce CRM Content para usuarios sin licencia

Cuando haya [activado su portal de socios](#), complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si no ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
 - a. Incluya el permiso de usuario "Ver contenido de portales".
 - b. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
 - c. Asigne el perfil actualizado a sus usuarios del portal de socios según necesite.
2. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.



Nota: Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque **Etiquetar contenido** es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.

3. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
4. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario de socio o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público.
5. [Añada fichas de Salesforce CRM Content](#) a cada portal de socios.



Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

Activación de Salesforce CRM Content para usuarios con licencia

Cuando haya [activado su portal de socios](#), complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
 - a. Además, puede agregar el permiso de usuario "Crear bibliotecas" si desea que los usuarios del portal puedan crear y administrar nuevas bibliotecas.
 - b. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
 - c. Asigne el perfil actualizado a sus usuarios del portal de socios según necesite.
2. Seleccione la casilla de verificación **Usuario de Salesforce CRM Content** en la página de detalles de usuario para cada usuario del portal de socios.
3. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.

 **Nota:** Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque **Etiquetar contenido** es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.

4. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
5. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario de socio o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público.
6. [Añada fichas de Salesforce CRM Content](#) a cada portal de socios.

 **Nota:** La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Activación de emails en el portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Si activa el email en el portal de socios permite a los usuarios de socios enviar emails desde la lista relacionada Historial de actividades en el portal de socios. Por ejemplo, un usuario del portal puede hacer clic en el botón **Enviar un mensaje de email** en la lista relacionada Historial de actividades de un prospecto para enviar un email al prospecto y registrar el email en la lista relacionada.

Para permitir que los usuarios socios envíen emails desde el portal de socios, concédales el permiso "Enviar email". Para permitir que los usuarios de socios utilicen plantillas de email, debe configurar las plantillas para que estén disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Activar Ideas en el portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cuando haya activado su portal de socios, complete los siguientes pasos para activar las ideas en su portal.

1. Para crear una comunidad de ideas que esté activa y configurada para mostrarse en el portal, desde Configuración, ingrese *Zonas de Idea* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Zonas de Idea**.
2. [Agregue la ficha Ideas a su portal de socios](#).
3. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Reportes en el portal de socios. De lo contrario, sus usuarios del portal de socios recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Reportes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para crear una comunidad:

- "Personalizar aplicación"

Activación de la gestión de asignaciones en el Portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede utilizar el portal de socios para proporcionar a sus socios acceso a las asignaciones, contratos de servicio o partidas de contratos.

Después de que haya configurado la gestión de asignaciones y activado un portal de socios, complete los siguientes pasos para agregar la gestión de asignaciones a sus portales.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
 - a. Incluya el permiso "Leer" en las asignaciones, contratos de servicios o partidas de contratos.
 - b. De manera opcional, incluya en los perfiles de los [administradores de usuarios de socios delegados](#) los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los administradores de usuarios externo delegados actualizar los contactos de asignación.
 - c. Verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones o Contratos de servicios está activada por defecto. Las partidas de contratos se muestran en los contratos de servicio.
2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de socios, haga clic en **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
3. Personalice formatos de páginas de casos para agregar el campo de búsqueda **Nombre de asignación**. Esto permite que los usuarios de socio agreguen asociaciones a casos.

 **Sugerencia:** No agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: Hora de inicio del proceso de asignación, Hora de finalización del proceso de asignación, Detenido y Detenido desde.

4. De manera opcional, personalice las listas relacionadas de cuentas y contactos para agregar Asignaciones. Esto permite que los administradores de usuarios externos delegados creen casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas.
5. Agregue las fichas Asignaciones o Contrato de servicios a cada portal de socios.
6. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de socios:
 - a. Para crear un nuevo usuario del portal de socios, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar usuario de socios** en la página de detalles de contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de socio**.
 - b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.
 - c. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para gestionar usuarios de portal:

- "Gestionar usuarios externos"

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Activación de respuestas en el portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede utilizar el portal de socios para ofrecer a sus socios acceso a una comunidad de respuestas.

Para activar las respuestas en su portal:

1. Configure su portal de socios.

Al personalizar las fuentes y los colores de su portal, tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

- Todos los estilos de ficha
- Los siguientes estilos de página:
 - Fondo de página
 - Texto
 - Vínculo
 - Activación de vínculo

2. Configure las respuestas, asegurándose de que su comunidad de respuestas está configurada para mostrarse en el portal de socios.

3. Agregue la ficha Respuestas a su portal de socios.

4. Cree usuarios del portal de socios.

5. Si desea que sus usuarios del portal de socios tengan una configuración de visibilidad de grupos de categorías distinta al propietario de la cuenta, cambie los ajustes de visibilidad de los usuarios del portal de socios.

De forma predeterminada, los usuarios del portal de socios heredan las categorías a las que pueden acceder a partir del propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de director ejecutivo y dicha función tiene acceso completo a todas las categorías de datos del grupo de categorías asignado a las respuestas, los usuarios del portal de socios también podrán acceder a todas las categorías de la comunidad de respuestas. En algunos casos, puede que desee limitar las categorías a las que puede acceder un usuario del portal de socios.

6. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Reportes en el portal de socios. De lo contrario, sus usuarios del portal de socios recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Reportes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para crear una comunidad de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Gestión de usuarios de socio

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del portal de socios:	"Gestionar usuarios externos"
Para crear, modificar y eliminar perfiles:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para crear, modificar y eliminar formatos de página:	"Personalizar aplicación"
Para configurar la seguridad a nivel de campo:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" Y "Personalizar aplicación"
Para configurar las reglas de colaboración:	"Gestionar colaboración"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Como su portal de socios de Salesforce tiene funcionalidades similares a Salesforce, puede gestionar a sus usuarios del portal de socios de forma muy parecida a la que gestiona a sus usuarios de Salesforce.

Considere cómo los elementos siguientes pueden afectar a la forma en la que gestiona sus usuarios del portal de socios:

Perfiles del portal de socios

Los permisos que asigne a los usuarios del portal de socios definen las diferentes funciones que pueden realizar en el portal de socios de su organización, como si los usuarios pueden visualizar, crear o modificar casos y registros de objetos personalizados. Cuando active un portal de socios, se crea automáticamente el perfil Usuario de socio para su organización. El perfil Usuario de socio no puede modificarse.

Para activar los usuarios de socio para que inicien sesión en un portal de socios, cree perfiles para sus socios duplicados desde el perfil Usuario de socio. Para cada perfil duplicado, compruebe que el permiso "Sólo usuario para API" no está seleccionado; si el permiso está seleccionado, los usuarios asociados con el perfil no podrán iniciar sesión en el portal de socios. La duplicación de esos perfiles o la creación de conjuntos de permisos le permite también especificar qué deben hacer los usuarios del portal.

Reglas de colaboración del portal de socios

Después de activar su portal de socios, se crean los siguientes grupos y categoría de regla de colaboración:

Grupo o Categoría	Descripción
Grupo Todos los usuarios del portal de socios	Contiene todos los usuarios del portal de socios en su organización
Grupo Todos los usuarios internos	Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización
Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos	Le permite crear reglas de colaboración en las que puede seleccionar usuarios específicos de Salesforce en su organización por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de socios

Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear con facilidad las reglas de colaboración que proporcionan acceso a datos específicos a todos los usuarios de su portal de socios o de Salesforce. También puede crear reglas de colaboración entre los usuarios del portal de socios y los usuarios de Salesforce, pero no entre los usuarios de socio asociados a las diferentes cuentas de socios.

Si Salesforce Knowledge está activado en su portal de socios, los usuarios del portal pueden ver los artículos que les permita la configuración de visibilidad de grupos de categorías.

Jerarquía de funciones del portal de socios

Cuando activa el primer usuario del portal de socios de la cuenta, se crea una jerarquía de funciones para esa cuenta y sus contactos. La cuenta se agrega a la jerarquía de funciones por debajo del usuario propietario de la cuenta. Cuando active un contacto como un usuario del portal de socios, se asigna automáticamente a la función de usuario de la jerarquía de funciones del portal de la cuenta. El número predeterminado de funciones para cuentas del portal es tres. Puede reducir el número de funciones o añadir funciones hasta un máximo de tres. Se puede asignar una función de las tres siguientes a los usuarios de socio:

- Ejecutivo
- Gestor
- Usuario

La función Ejecutivo de socio está inmediatamente por debajo de la función del gerente de canal en la jerarquía de funciones. La función Gerente de socio está inmediatamente por debajo de la función Ejecutivo de socio. La función Usuario de socio está inmediatamente por debajo de la función Gerente de socio. Cada función incluye el nombre de la cuenta de socio como parte del nombre de la función. Por ejemplo, si el nombre de la cuenta de socio es Acme, las tres funciones son Ejecutivo de socio de Acme, Gerente de socio de Acme y Usuario de socio de Acme. Si la propiedad de una cuenta de socio pasa a otro gerente de canal, la función de usuario de socio pasa a dicha ubicación en la jerarquía de funciones.

 **Nota:** Tenga cuidado al gestionar la jerarquía de funciones. Los usuarios de socio de un nivel de función determinado siempre pueden visualizar y modificar todos los datos que les pertenezcan o que compartan con usuarios que se encuentren por debajo de ellos en la jerarquía, sea cual sea el modelo de colaboración que utilice su organización. Utilice reportes administrativos para gestionar sus funciones de socio.

Las cuentas con diferentes tipos de portales tienen una jerarquía de funciones independiente para cada portal. Los nombres de funciones incluyen el tipo de portal con el que se asocian. Por ejemplo, si la cuenta A tiene un portal de socios y un portal de clientes, las funciones del portal de clientes se denominan "Usuario cliente de cuenta A" y las funciones del portal de socios se denominan "Usuario socio de cuenta A".

Todos los usuarios de una función de usuario de socio tienen acceso de lectura a todos los contactos en su cuenta de socio incluso cuando el modelo de colaboración del contacto es privado. Los usuarios de socio tienen acceso de lectura-escritura a tareas asociadas a cualquier objeto al que puedan acceder. También tienen acceso de lectura a eventos asociados a cualquier objeto al que puedan acceder. Los usuarios de socio tienen el mismo acceso a los artículos de Salesforce Knowledge que el propietario de la cuenta.

Para visualizar las funciones asignadas a sus usuarios del portal de socios, cree un reporte personalizado, seleccione Reportes administrativos, seleccione Usuarios como el tipo de datos y agregue **Función** a sus columnas de reportes.

Eliminación de funciones de Portal de socios

Cuando elimina funciones del portal de socios, éstas cambian de nombre para mantener la jerarquía. Por ejemplo, si se elimina la función de Gestor de tres funciones en la jerarquía de Ejecutivo, Gestor y Usuario, luego se cambia el nombre de la función Ejecutivo por Gestor aunque su Id. sigue siendo el mismo. Cuando crea una función del portal de socios, la jerarquía de la nueva función del portal se determina y crea hacia arriba automáticamente.

Puede eliminar varias funciones en bruto para un mejor desempeño. Por ejemplo, si la mayoría de los usuarios tienen asignada la función Usuario, puede eliminar las funciones Ejecutivo y Gerente. Para obtener más información acerca de la eliminación de funciones de socio, consulte la [Guía del desarrollador de la API de SOAP](#).

Acceso de superusuario

Los usuarios pueden tener asignado el acceso de superusuario para proporcionarles el acceso a datos que pertenecen a otros usuarios pertenecientes a la misma función o a continuación en la jerarquía. Por ejemplo, un Gerente de socios con acceso de superusuario puede ver datos pertenecientes a otros usuarios en la función Gestor de socios y las funciones Usuario de socios.

Licencias de usuario del portal de socios

Los usuarios del portal de socios no pueden realizar todas las funciones que puede ejecutar un usuario de Salesforce, porque a los usuarios del portal de socios se les asigna un tipo especial de licencia de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Asignación de Acceso de superusuario de socios

Se puede asignar una función de las tres siguientes a los usuarios de socio: Ejecutivo de socio, Gerente de socio o Usuario de socio (función del empleado).

Superusuarios de socio con función	Puede acceder
Ejecutivo de socio	Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y superusuarios de socio con la misma función y aquellos que están a continuación en la jerarquía (funciones de usuario y gerente).
Gerente de socio	Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y superusuarios de socio con la misma función y aquellos que están a continuación en la jerarquía (funciones de usuario).
Usuario de socio (función del empleado).	Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y los superusuarios de socio con la misma función (función de usuario).

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Para activar Acceso de superusuario de socios en su portal de socios, consulte [Activación de Acceso de superusuario de socios](#).

- Para asignar el acceso de superusuario, vaya a la página de detalles del contacto de una cuenta de socio, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar acceso de superusuario**.
- Para eliminar el acceso de superusuario de socios, vaya a la página de detalles del contacto de una cuenta de socio, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Desactivar acceso de superusuario**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, deshabilitar o desactivar usuarios de portal:

- "Gestionar usuarios externos"

Para crear contactos:

- "Crear" en contactos

Para ver contactos:

- "Leer" en contactos

 **Ejemplo:** Tenga en cuenta estas directrices:

- Los superusuarios de socios pueden acceder a los datos que pertenecen a otros usuarios de socios y superusuarios de socios de la misma función o aquellos que están a continuación en la jerarquía de la cuenta del portal, incluso si la configuración predeterminada de la organización es Privada.
- Acceso de superusuario de socios solo se aplica a casos, prospectos, objetos personalizados y oportunidades. Por ejemplo: dos superusuarios con el mismo cargo en la misma cuenta; el usuario A tiene algunas oportunidades y el usuario B dispone de colaboración manual para otra oportunidad. En ese caso, el usuario A tendrá acceso a todas las oportunidades, incluidas aquellas a las que tenga acceso el usuario B.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Cómo permitir que los usuarios de socio soliciten reuniones

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cuando haya activado su portal de socios y configurado la función de solicitud de reunión, complete los siguientes pasos para permitir que sus usuarios de Socio soliciten reuniones con contactos, prospectos y cuentas personales:

1. Actualice los perfiles personalizados de usuario de socio:
 - a. Incluya los permisos de usuario "Enviar email" y "Modificar eventos".
 - b. Compruebe que la visibilidad de las fichas Contactos y prospectos está activada por defecto.
2. Asegúrese de que el perfil personalizado del Usuario de socio está activo y asignado a sus usuarios de Socio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para configurar la función de solicitud de reunión:

- "Personalizar aplicación"

Delegar la administración de usuarios de socio

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede delegar un conjunto de derechos administrativos a usuarios externos que tengan la licencia de usuario de socio. Los administradores de usuarios externos delegados pueden realizar cualquiera de las siguientes tareas para los usuarios, incluyendo usuarios de clientes y usuarios de socios asociados con su cuenta:

- Crear usuarios externos
- Modificar usuarios externos
- Restablecer las contraseñas de usuarios de externos
- Desactivar usuarios externos existentes

 **Nota:** Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Debe utilizar la interfaz de usuario de perfil original para delegar derechos de administración para los usuarios de socios. Si utiliza la interfaz de usuario de perfil mejorado, desconéctela temporalmente en Configuración de interfaz de usuario para completar este procedimiento.

Para delegar derechos de administración en un usuario de socio:

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de socio personalizado.
No se puede modificar el perfil Usuario de socio.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Administración de usuario externo delegado**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
6. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil. El administrador delegado de un usuario externo puede gestionar usuarios externos con perfiles de portal de clientes, portal de socios o comunidades cuando los usuarios con el perfil están en la misma cuenta.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para modificar qué perfiles puede modificar un administrador de usuario externo delegado:

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de socio personalizado.
No se puede modificar el perfil Usuario de socio.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
3. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del portal de socios:

- "Gestionar usuarios externos"

Para crear, modificar y eliminar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

4. Haga clic en **Guardar**.

Los administradores de usuarios del portal delegados pueden hacer clic en **VGestionar usuario externo**, luego **Ver usuario de socio** en la página de detalles del contacto para ver y modificar los detalles de usuario del portal de socios:

- Haga clic en **Modificar** para modificar los detalles del usuario del portal de socios.
- Haga clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario del portal de socios.
- Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación **Activo** para desactivar al usuario.

 **Nota:** Los administradores delegados de usuarios de socios pueden actualizar los usuarios de portal en cualquier cuenta a la que se transfieran.

Sugerencias sobre la configuración de administradores delegados de usuarios del portal

Tenga en cuenta los siguientes elementos cuando configure la administración delegada de usuarios del portal:

- En los perfiles de los usuarios a los que garantiza administración de portal delegada:
 - Agregue los permisos “Crear” y “Modificar” a los contactos para que los administradores del portal delegados puedan crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.
 - Defina los parámetros de la ficha de Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores de portal delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- [Agregue las fichas Cuentas y Contactos a su portal.](#)
- Defina la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores delegados de usuarios del portal sólo puedan acceder a los campos de cuenta, contacto y caso que especifique.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de socios](#)

Activar el portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Para activar el portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Activar portal de socios**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el portal de socios:

- “Personalizar aplicación”

 **Nota:** Una vez que active el portal de socios, no podrá desactivarlo. No obstante, puede evitar que los usuarios inicien sesión en su portal de socios. Para obtener más información, consulte [Configuración del portal de socios](#) en la página 125.

Después de activar el portal de socios para su organización, puede [crear uno o más portales de socios](#) para satisfacer las distintas necesidades de negocio de sus clientes..

 **Nota:** Puede crear un máximo de 5 portales de socios en su organización. Cualquier aumento con respecto a dicho número dependerá de la aprobación del gestor de productos y requerirá casos de uso detallado.

Cuando active el portal de socios, se agregarán automáticamente los siguientes elementos a su organización:

Perfil Usuario de socio

Puede asignar los usuarios del portal de socios a los perfiles duplicados desde este perfil. Para cada perfil duplicado, compruebe que el permiso "Sólo usuario para API" no está seleccionado; si el permiso está seleccionado, los usuarios asociados con el perfil no podrán iniciar sesión en el portal de socios.

Botón Activar como socio de los registros de cuentas

Permite crear una cuenta de socio.

Los botones **Habilitar usuario del portal de socios** y **Ver usuario del portal de socios** en los registros de contactos.

Permite crear un nuevo usuario de socio o ver los usuarios de socio existentes.

Los grupos "Todos los usuarios del portal de socios" y "Todos los usuarios internos" junto con la categoría de regla de colaboración "Función y subordinados internos".

Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear con facilidad las reglas de colaboración que proporcionan acceso a datos específicos a todos los usuarios de su portal de socios o de Salesforce.

Grupo o Categoría	Descripción
Grupo Todos los usuarios del portal de socios	Contiene todos los usuarios del portal de socios en su organización
Grupo Todos los usuarios internos	Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización
Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos	Le permite crear reglas de colaboración en las que puede seleccionar usuarios específicos de Salesforce en su organización por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de socios

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Configuración del portal de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Una vez que haya creado un portal de socios, puede personalizarlo para satisfacer sus necesidades de negocio. Si personaliza su portal de socios, puede satisfacer las necesidades de sus distintos canales.

Para personalizar un portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea personalizar.
3. Defina la configuración del portal y las plantillas de comunicación.
4. Configure las fuentes y los colores utilizados en el portal.
5. Configure las fichas disponibles para el portal.
6. Asigne perfiles de socios al portal.
7. Configure los idiomas del portal.
8. También puede agregar el componente de bienvenida del Portal de socios a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal. El componente de bienvenida muestra un mensaje de bienvenida con el nombre del usuario, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil profesional y de la compañía.
9. También puede agregar el componente de bandeja de entrada de prospectos del portal de socios a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal. Cuando un usuario inicie sesión en su portal, verá una lista de prospectos para sus colas de prospectos. El usuario puede hacer clic en **Aceptar** junto al prospecto para asumir su propiedad; no verá los detalles completos del prospecto hasta que haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Asignación de perfiles de socios a portales de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en el portal de socios asignado a su perfil. Para asignar un perfil a un portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados.
4. Seleccione la casilla de verificación **Activo** junto al perfil que desea asignar al portal.

Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de socios asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña.

Puede visualizar el número de usuarios activos asociados con cada perfil asignado a un portal de socios en el campo *Usuarios* en la sección Perfiles asignados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Mejores prácticas del portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Sugerencias de implementación

- Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en el portal de socios asignado a su perfil.
Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de socios asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña.
Puede visualizar el número de usuarios asociados con cada perfil asignado a un portal de socios en el campo *Usuarios* en la sección Perfiles asignados.
- La URL de inicio de sesión de cada portal de socios que cree contiene un identificador único, como `portalId=060D00000000Q1F`. Puede encontrar este identificador en la página de detalles del portal. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si un usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de socios que haya creado. Tenga

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar perfiles de socios a portales de socios:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

en cuenta que los usuarios del portal solo pueden iniciar sesión en un portal de socios mediante la página de inicio del portal y no mediante la página de inicio de sesión de Salesforce.

- La configuración de los siguientes elementos se aplica a su organización y a sus portales de socios:
 - Vistas de listas
 - Formatos de búsqueda
 - Alertas del flujo de trabajo

Mejores prácticas

- Como puede personalizar de forma exclusiva las fuentes, colores, plantillas de email y mensaje de inicio de sesión de cada portal de socios que cree, puede crear un portal de socios para cada organización de socios admitida por su organización o para diferentes comunidades o niveles de socios.
-  **Nota:** El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.
- No puede eliminar un portal de socios, pero puede evitar que los clientes inicien sesión en un portal, si desactiva la casilla de verificación `Con inicio de sesión`.
 - Puede crear varios portales de socios que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que el perfil tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha.
 - Puede definir el número predeterminado de funciones para cuentas de portal de socio. Eso beneficia su portal de socios reduciendo el número de funciones sin utilizar.
 - Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como `Con inicio de sesión`. Desactive esa configuración y vuelva a activarla cuando el portal predeterminado esté listo para que los usuarios de socio inicien sesión.
 - Comunique a sus usuarios de socio que pueden hacer que su gestor de canal sea el propietario de un objeto.
 - Cree un formato de página de inicio para sus usuarios de socio con vínculos personalizados a funciones utilizadas con frecuencia.
 - Incluya el componente de bienvenida del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando los usuarios inicien sesión en su portal recibirán un mensaje de bienvenida con su nombre, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil personal y de la compañía. Pueden hacer clic en el nombre del gerente de canal vinculado para enviar un email a esa persona. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza automáticamente, pero no su registro de contacto.
 - Personalice el componente de la página de inicio de los vínculos personalizados para incluir vínculos que sus usuarios de socio puedan utilizar o eliminar del formato de la página de inicio.
 - Los usuarios de socio no pueden definir recordatorios de tareas. Cree un proceso para ayudarles a gestionar sus tareas sin recordatorios.
 - Puede añadir el [componente de bandeja de entrada de prospectos del portal de socios](#) a los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Recomendamos que oculte los campos importantes de prospectos, como `Nombre de compañía` y `Nombre de prospecto`, a los usuarios del portal de socios para que no seleccionen los prospectos que desean aceptar.

Sugerencias para la configuración de gerentes de canal del Portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Los gerentes de canal son los usuarios internos que gestionan sus socios. Antes de activar un portal, debe asegurarse de que sus gerentes de canal tienen los permisos necesarios para poder gestionar socios.

Las dos áreas principales disponibles para configurar sus gerentes de canal son los perfiles y las funciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Funciones de gerente de canal

Su jerarquía de funciones determina a qué datos pueden acceder sus usuarios. Los usuarios siempre pueden visualizar y modificar los registros de su propiedad. Además, los usuarios siempre pueden visualizar, modificar e informar sobre los datos que pertenezcan o que compartan con usuarios que se encuentren por debajo de ellos en su jerarquía de funciones. Las funciones de gerentes de canal están siempre justo encima de las funciones de sus usuarios de socio en la jerarquía, proporcionando acceso a los gerentes de canal a todos los datos que sean propiedad de los socios que gestionan. Cuando se crean usuarios de socio en una cuenta de socio, Salesforce automáticamente coloca la función de los usuarios de socio por debajo de la función del gerente de canal al que pertenece dicha cuenta de socio. Para ayudarle a gestionar sus gerentes de canal y usuarios de socio, cree una estructura lógica de funciones de gerente de canal.

Perfiles de gerente de canal

Los perfiles determinan los permisos que tienen los usuarios, los formatos de página que ven, las fichas y los tipos de registro disponibles para ellos y otros ajustes. Cree un perfil exclusivo y diseñe su configuración de manera específica para los gerentes de canal. Utilice estas sugerencias cuando cree este perfil:

Ponga las siguientes fichas a disposición de los gerentes de canal

Prospectos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Documentos y Productos. Asimismo, si pretende utilizar Soluciones u objetos personalizados, póngalos a disposición de sus gerentes de canal.

Asigne tipos de registro

Asigne los tipos de registro de prospectos adecuados a sus perfiles de gerente de canal.

Asigne formatos de página

Asigne los formatos de página adecuados a sus perfiles de gerente de canal. Asegúrese de que los botones **Activar inicio de sesión del portal de socios** y **Ver usuario del portal de socios** se incluyen en el formato de página de contacto para sus gerentes de canal.

Active el permiso "Socios de gerente"

Cuando se activa este permiso, los gerentes de canal pueden activar nuevas cuentas de socios y usuarios de socio.

Haga que el campo **Cuenta de socio** sea visible para los gerentes de canal en prospectos, cuentas y oportunidades

Esto permite que los gerentes de canal creen vistas de lista o reportes para realizar un seguimiento de la actividad del usuario de socio.

Haga que el campo Última fecha de transferencia sea visible para los gerentes de canal en prospectos

Esto permite que los gerentes de canal creen vistas de lista o reportes para realizar un seguimiento de la actividad del usuario de socio.

Sugerencias adicionales

- Cree un grupo público para gerentes de canal. Puede utilizar este grupo para filtrar y controlar el acceso a los documentos.
- Cree una cola de prospectos para gerentes de canal. Puede utilizar esta cola para las reglas de asignación de prospectos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Plantillas de comunicación predeterminadas del portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede definir plantillas de comunicación predeterminadas para su portal de socios. Las plantillas de comunicación predeterminadas se utilizarán para la comunicación de socios a menos que haya especificado plantillas para un portal determinado. Además, si un usuario de socio se asigna a más de un portal, las plantillas de comunicación predeterminadas se utilizarán cuando se establezca la comunicación con dicho usuario.

Para definir plantillas de comunicación predeterminadas para su portal de socios.

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Definir plantillas de email predeterminadas para todos los portales**
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Configure las opciones siguientes:

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
Dirección del remitente del email	La dirección de email desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del portal de socios; por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los emails de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de email. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las plantillas de comunicación predeterminadas del portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
Nombre del remitente del email	Nombre que se asocia a la dirección de email "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme".
Nueva plantilla de usuario	Plantilla de email utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como Disponible para el uso.
Nueva plantilla de contraseña	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas.
Plantilla de contraseña perdida	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de socios.
Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Personalización del componente de bandeja de entrada de prospectos del portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Incluya el componente de bandeja de entrada de prospectos del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando un usuario inicie sesión en su portal, verá una lista de prospectos para sus colas de prospectos. El usuario puede hacer clic en **Aceptar** junto al prospecto para asumir su propiedad; no verá los detalles completos del prospecto hasta que haga clic en **Aceptar**.

 **Nota:** La bandeja de entrada de prospectos se muestra únicamente en la página de inicio del usuario cuando haya prospectos para aceptar. Cuando el usuario acepta a un prospecto, se convierte en el propietario del prospecto y éste desaparece de la bandeja de entrada.

Después de que agregue el componente a los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal podrá seleccionar las columnas que se muestran:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Personalizar bandeja de entrada de prospecto**
4. Agregue, elimine o reordene los campos de la lista Campos seleccionados.

 **Nota:** Recomendamos que oculte los campos importantes de prospectos, como *Nombre de compañía* y *Nombre de prospecto*, a los usuarios del portal de socios para que no seleccionen los prospectos que desean aceptar.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Acerca de la gestión de usuarios del portal de socios

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Existen dos tipos de usuarios de portales de socios: gerentes de canal y usuarios de socio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar y personalizar el componente de bandeja de entrada de prospectos del portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los gerentes de canal son los usuarios internos que gestionan sus socios. Antes de activar un portal, debe asegurarse de que sus gerentes de canal tienen los permisos necesarios para poder gestionar socios.

Los usuarios socios son usuarios de Salesforce con funciones limitadas. Son externos a su organización pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Se asocian a una cuenta de socio específica, tienen acceso limitado a los datos de la organización e inician sesión a través de un portal de socios.

La tabla siguiente muestra la capacidad de almacenamiento por licencia, así como las funciones a las que el usuario socio puede acceder en el portal.

	Tipo de licencia de Socio Oro
Almacenamiento por licencia	5 MB de almacenamiento de datos por usuario
Documentos	Sí
Información de mi cuenta	Sí
Prospectos	Sí
Objetos personalizados	Sí
Aprobaciones	Sí. Los usuarios pueden enviar registros para su aprobación y ver el estado de las solicitudes de aprobación en la lista relacionada Historial de aprobaciones de las páginas de detalles del registro, pero no pueden asignarse como aprobadores.
Cuentas	Sí
Oportunidades	Sí
Salesforce CRM Content (sólo lectura)	Sí
Reportes	Sí
Administración de usuario externo delegado	Sí
Email	Sí
Casos	Sí

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Configuración de la función del portal de socios y configuración predeterminada del usuario

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede ingresar estas funciones del portal de socios y configuraciones predeterminadas del usuario:

- [Definir el número predeterminado de funciones para cuentas de portal de socio](#), en la página 133
- [Activar el acceso de superusuario de socios](#) en la página 134

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Funciones por cuenta de portal de socio

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Puede definir el número predeterminado de funciones para cuentas de portal de socio. Eso beneficia su portal de socios reduciendo el número de funciones sin utilizar. Puede establecer hasta tres reglas; el valor predeterminado del sistema es tres.

Por ejemplo, si tiene creadas tres funciones y hay una cuenta activada para su portal de socios, pero solo necesita una función para nuevas cuentas, puede reducir el número de funciones a una.

Para definir el número de funciones por cuenta de portal de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en *Establecer valores predeterminados de usuario y función de portal*.
3. En la página *Valores predeterminados de usuario y función de portal*, haga clic en **Modificar**.
4. En la lista desplegable *Número de roles*, defina el número predeterminado de funciones por cuenta del portal de socios.
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 definir el número de funciones por cuenta de portal

- "Personalizar aplicación"

Para activar el acceso de superusuario de socios

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir el número de funciones por cuenta de portal:

- "Personalizar aplicación"

El número de funciones por cuentas del portal existentes no cambia con este ajuste.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Activación de Acceso de superusuario de socios



Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Debe tener un portal de socios activado para utilizar el acceso de superusuario de socios.

Para activar el Acceso de superusuario de socios:

1. En Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la página Configuración de la gestión de relaciones con los socios, haga clic en **Establecer valores predeterminados de usuario y función de portal**.
3. Haga clic en **Modificar** y seleccione la casilla de verificación *Activar Acceso de superusuario de socios*.

Puede desactivar el Acceso de superusuario de socios seleccionando la casilla de verificación *Activar Acceso de superusuario de socios*. Sin embargo, si vuelve a activar esta función, todos los usuarios que tenían asignado el Acceso de superusuario de socios antes de desactivar la función obtendrán automáticamente el acceso de superusuario. Consulte [Asignación de acceso de superusuario de socios](#) para obtener más información.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el Acceso de superusuario de socios:

- "Personalizar aplicación"

Seguimiento de la actividad del socio

 **Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

El Seguimiento de la actividad del socio es importante para asegurar que sus prospectos y oportunidades se están gestionando de forma efectiva. Si utiliza el campo `Cuenta de socio` en los prospectos y oportunidades, puede crear reportes personalizados y vistas de listas que pueden ayudarle a realizar el seguimiento del trabajo de los usuarios de socio.

 **Sugerencia:** Cuando cree una vista de lista o un reporte, para incluir todos los prospectos u oportunidades asociados con una cuenta de socio, utilice "Cuenta de socio no es igual a" y deje en blanco el tercer campo del filtro.

Sugerencias para realizar el seguimiento de la actividad de usuario de socio:

- Cree vistas de lista para indicar los prospectos de socios y la actividad de oportunidades durante la última semana.
- Cree un tablero que muestre el número de prospectos creados en la última semana que sean propiedad de socios.
- Cree una vista de lista de prospectos asignados a socios que no se hayan actualizado recientemente.
- Cree reportes de pronósticos sobre oportunidades de usuarios de socio.
- Utilice el campo de prospectos `Fecha de última transmisión` para buscar prospectos que no hayan realizado acciones durante un tiempo.
- Si utiliza pronóstico personalizable, asigne un usuario como gestor de pronóstico de ventas a cada función de la jerarquía de pronósticos. Si asigna una persona como gestor de pronósticos de ventas, todos los pronósticos de ventas de usuarios en puestos inferiores en la jerarquía de pronósticos dependerán de esa persona.

 **Nota:** Cuando transfiere usuarios de portal entre cuentas, se actualizan las funciones de los usuarios de portal, de modo que cuando transfiere un usuario socio a otra cuenta:

- Las oportunidades de cada cuenta se vuelven a calcular a través de la [jerarquía de pronósticos](#) de su organización de Salesforce.
- Las oportunidades que el usuario socio posee permanecen en la cuenta anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:

- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar, guardar y eliminar reportes:

- "Ejecutar reportes"
- Y
- "Leer" en los registros incluidos en los reportes
- Y
- "Crear y personalizar reportes"

Para crear, modificar y eliminar tableros:

- "Gestionar tableros"

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del portal de socios](#)

Establecimiento de opciones para la venta

Gestión de territorio de compañía

Gestión de territorio de compañía le ayuda a modelar sus territorios de ventas en una estructura lógica pero flexible que conecta a los representantes de ventas con las cuentas a las que venden.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de compañía y Pronósticos de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

La función de administración de territorios original de Salesforce le permite conceder a los usuarios acceso a cuentas basándose en criterios como el código postal, la industria, los ingresos o un campo personalizado relevante para su compañía. Gestión de territorio de compañía se basa en la función original introduciendo tipos de territorios, modelos de territorio y estados de modelos de territorio.

Estos componentes le permiten crear y obtener una vista previa de diversas estructuras y estrategias de territorios antes de activar e implementar la que funcione mejor. Gestión de territorio de compañía también ofrece asignaciones más sencillas entre territorios, cuentas y oportunidades. Los reportes personalizados le ayudan a organizar su modelo de territorio para obtener una cobertura óptima, evaluar la eficiencia del territorio y modificar su modelo si es necesario. Su equipo puede utilizar Chatter para colaborar a medida que diseña y construye su modelo de territorio.

Para obtener instrucciones completas acerca de la implementación de esta función, consulte la *Guía para la implementación de la gestión de territorios de compañía*.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Conceptos de Gestión de territorio de compañía

Obtenga información sobre las funciones y los conceptos relacionados que hacen que Gestión de territorio de compañía sea tan potente y fácil de usar. Comprender estos conceptos le ayudará a modelar sus territorios de manera más eficiente.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

EN ESTA SECCIÓN:

[Tipo de territorio](#)

Los tipos de territorios le ayudan a organizar sus territorios por características clave importantes para su compañía. Cada territorio que cree debe tener un tipo de territorio. Los tipos de territorios *únicamente* se utilizan para organizar y crear territorios: no aparecen en jerarquías de modelos de territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Prioridad de tipo de territorio

Al especificar y gestionar la información de prioridad de tipo de territorio le ayuda a seleccionar el tipo de territorio apropiado para los territorios que crea o modifica. No existen opciones de prioridad predefinidas, de modo que su organización debe crear su propio esquema de prioridades. Por ejemplo, *001* puede indicar que un tipo de territorio es de la prioridad más alta o más baja. Asegúrese de que su esquema pueda ampliarse a medida que agregue más tipos de territorios.

Territorio

Los territorios organizan grupos de cuentas y los usuarios de Salesforce que trabajan con esas cuentas. Los territorios se crean basándose en tipos de territorios.

Modelo de territorio

Un modelo de territorio representa un sistema de administración de territorios completo para su organización. El modelado le permite crear y obtener una vista previa de diversas estructuras de territorios y diferentes asignaciones de cuentas y usuarios antes de activar el modelo que funcione mejor.

Jerarquía de territorios

La jerarquía de territorios muestra la estructura de territorios de un modelo y sirve como su principal punto de interacción. Empiece desde la jerarquía para crear, modificar y eliminar territorios; ejecute reglas de asignación para territorios y desplácese a páginas de detalles de territorios para obtener más información. Desde la jerarquía, puede también asignar territorios a oportunidades, ejecutar reglas de asignación al nivel del modelo y activar o archivar el modelo.

Estado de modelo de territorio

El estado de modelo de territorio indica si un territorio se encuentra en la etapa de planificación, tiene un uso activo o está archivado. Su organización no puede tener más de un modelo de territorio **Activo** al mismo tiempo, pero puede crear y mantener varios modelos con el estado **Planificación** o **Archivado** para utilizarlos para un modelado adicional o como referencia.

¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de compañía?

Al implementar Gestión de territorio de compañía, asegúrese de comprender el modo en el que los permisos de la función influyen en la administración y permiten el acceso a registros y datos.

Tipo de territorio

Los tipos de territorios le ayudan a organizar sus territorios por características clave importantes para su compañía. Cada territorio que cree debe tener un tipo de territorio. Los tipos de territorios *únicamente* se utilizan para organizar y crear territorios: no aparecen en jerarquías de modelos de territorio.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Por ejemplo, puede crear un tipo de territorio denominado *Cuentas nombradas de Universal Telco* y, a continuación, desde ese tipo, crear territorios que incluyan cuentas nombradas. O también puede crear un tipo de territorio denominado *Geografía de EE. UU.* y, desde ese tipo, crear territorios basados en estados o regiones.

Cuando cree un tipo de territorio, asegúrese de que la etiqueta y la descripción indican claramente qué tipos de territorios deben pertenecer a ese tipo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Prioridad de tipo de territorio

Al especificar y gestionar la información de prioridad de tipo de territorio le ayuda a seleccionar el tipo de territorio apropiado para los territorios que crea o modifica. No existen opciones de prioridad predefinidas, de modo que su organización debe crear su propio esquema de prioridades. Por ejemplo, 001 puede indicar que un tipo de territorio es de la prioridad más alta o más baja. Asegúrese de que su esquema pueda ampliarse a medida que agregue más tipos de territorios.

Cuando crea un nuevo territorio, se selecciona un tipo de territorio en el campo de búsqueda Tipo de territorio. En la búsqueda puede ver la prioridad asignada del tipo de territorio.

 **Ejemplo:** Su organización utiliza la prioridad de tipo de territorio para reflejar su estrategia de ventas para el año. Su organización espera más oportunidades dentro de la costa este de los Estados Unidos que en la costa oeste en el próximo año, de modo que se asigna la prioridad 001 al tipo de territorio Costa este y se asigna la prioridad 005 al tipo de territorio Costa oeste. Estas asignaciones de prioridad ayudan a que los usuarios que crean registros de territorios elijan el tipo de territorio correcto. A mediados de año, se producen oportunidades de crecimiento inesperadas en la región de los Grandes Lagos, de modo que crea un nuevo tipo de territorio denominado Grandes Lagos y le asigna una prioridad 003 para reflejar el cambio en su estrategia de ventas.

Territorio

Los territorios organizan grupos de cuentas y los usuarios de Salesforce que trabajan con esas cuentas. Los territorios se crean basándose en tipos de territorios.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

El registro de territorio le muestra usuarios asignados, cuentas asignadas manualmente y reglas que asignan cuentas automáticamente. Un territorio puede tener tanto territorios principales como secundarios. Dependiendo del modo en que su organización asigne cuentas, una cuenta se puede asignar a más de un territorio.

Modelo de territorio

Un modelo de territorio representa un sistema de administración de territorios completo para su organización. El modelado le permite crear y obtener una vista previa de diversas estructuras de territorios y diferentes asignaciones de cuentas y usuarios antes de activar el modelo que funcione mejor.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Cada modelo de territorio cuenta con una jerarquía gráfica. La jerarquía muestra la estructura de territorios de su modelo (incluidos los territorios principales y secundarios) y le permite crear, modificar y eliminar territorios y ver sus páginas de detalles. Su organización puede crear y modificar hasta cuatro modelos de territorio diferentes a la vez, pero no puede haber más de un modelo activo simultáneamente. Active el modelo que quiera utilizar para finalizar sus asignaciones de usuarios y cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Jerarquía de territorios

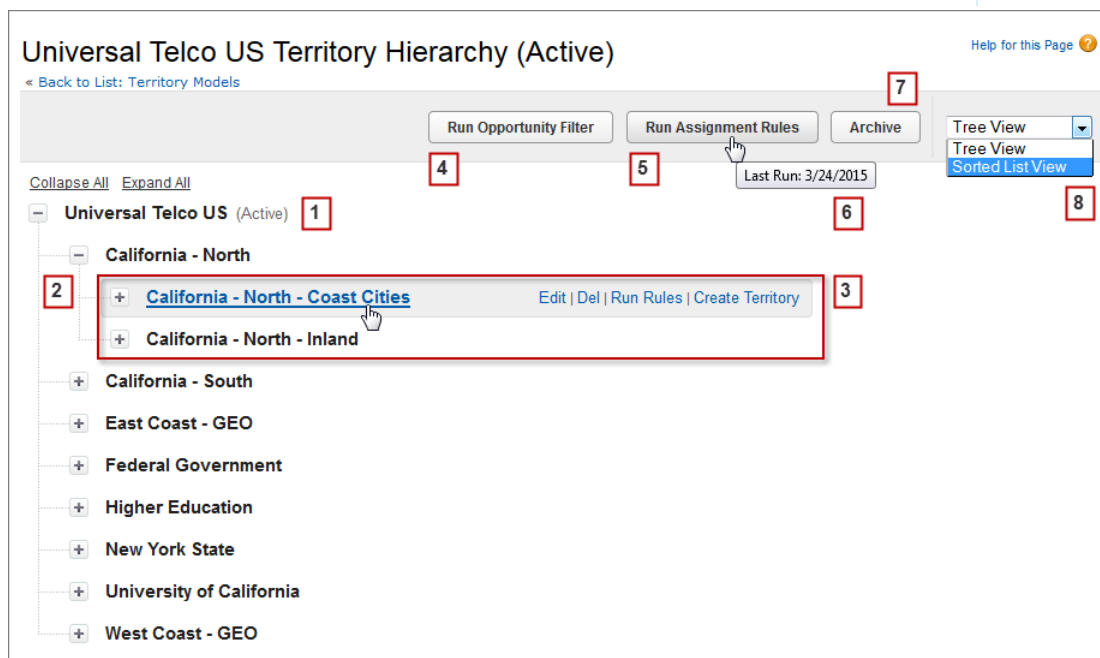
La jerarquía de territorios muestra la estructura de territorios de un modelo y sirve como su principal punto de interacción. Empiece desde la jerarquía para crear, modificar y eliminar territorios; ejecute reglas de asignación para territorios y desplácese a páginas de detalles de territorios para obtener más información. Desde la jerarquía, puede también asignar territorios a oportunidades, ejecutar reglas de asignación al nivel del modelo y activar o archivar el modelo.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud



El nombre y el estado del modelo del territorio aparecen en el nodo superior de la jerarquía (1). Los territorios principales y secundarios están anidados debajo del nombre del modelo (2). Cree o modifique nuevos territorios secundarios o ejecute sus reglas de asignación (3). Ejecute el filtro que asigna territorios a oportunidades (4). Ejecute reglas de asignación para todos los territorios del modelo (5). Pase el ratón para conocer el momento en que se ejecutaron las reglas por última vez (6). Establezca el estado del modelo como *Activo* o *Archivado* (7). Alterne entre una vista de lista ordenada y la vista en árbol (8).

Estado de modelo de territorio

El estado de modelo de territorio indica si un territorio se encuentra en la etapa de planificación, tiene un uso activo o está archivado. Su organización no puede tener más de un modelo de territorio **Activo** al mismo tiempo, pero puede crear y mantener varios modelos con el estado **Planificación** o **Archivado** para utilizarlos para un modelado adicional o como referencia.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Algunos estados reflejan el ciclo de vida de un modelo de territorio y otros indican errores en el procesamiento cuando cambian los estados.

Estado de ciclo de vida	Definición
Planificación	Estado predeterminado de cada nuevo modelo de territorio que cree. El estado Planificación le permite obtener una vista previa de la jerarquía de territorios de un modelo antes de implementarlo. Los usuarios no tienen un acceso relacionado con los territorios a cuentas en modelos que tengan el estado Planificación .
Activo	Estado de un modelo de territorio después de activarlo y de que todo el procesamiento haya finalizado. No puede haber más de <i>un</i> modelo activo en su organización de Salesforce a la vez. Un modelo con el estado Activo permite que los usuarios vean detalles del modelo, incluidas las jerarquías, los territorios y todos los usuarios y las cuentas asignados. Los usuarios asignados a territorios dentro de un modelo activo pueden acceder a cuentas a las que estén asignados dentro de ese modelo y modificarlas.
Archivado	Estado de un modelo de territorio después de archivarlo y de que todo el procesamiento haya finalizado. Un modelo archivado ya no ofrece acceso a cuentas para usuarios, pero permite que los administradores vean cómo estaban configuradas la jerarquía y las asignaciones de reglas cuando el modelo estaba activo. Solamente el modelo <i>Activo</i> puede archivar; además, los modelos archivados no pueden volver a activarse. Cuando archiva un modelo de territorio o elimina un territorio en un modelo activo, el campo Territorio se restablece a un valor en blanco en los registros de oportunidad con esos territorios asignados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Estado de error	Definición
La activación ha fallado	Se ha producido un error durante la activación. Compruebe su email para obtener más información de Salesforce.
El archivado ha fallado	Se ha producido un error durante la activación. Compruebe su email para obtener más información de Salesforce.

¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de compañía?

Al implementar Gestión de territorio de compañía, asegúrese de comprender el modo en el que los permisos de la función influyen en la administración y permiten el acceso a registros y datos.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Asegúrese de que los permisos de usuario ofrecen un nivel adecuado de acceso para los usuarios. Por ejemplo, quizás desee que los gestores de operaciones de ventas y gestores de ventas seleccionados puedan gestionar territorios. Si es así, asígneles el permiso “Gestionar territorios”. Cualquier persona que también cree reglas de asignación de cuentas también necesitará el permiso “Ver todos” en Cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Los usuarios que necesitan:	Requerir estos permisos, funciones o propiedad:
- Crear modelos de territorio y todos los registros relacionados (como tipos de territorios) - Ver y gestionar modelos de territorio con todos los estados: Planificación, Activo y Archivado. - Activar, archivar, eliminar o duplicar modelos de territorio - Ver información de territorios sobre registros de cuentas con territorios asignados para territorios en modelos con todos los estados (Planificación, Activo y Archivado)	Gestionar territorios
Crear o modificar reglas de asignación de cuentas	Gestionar territorios Y Ver todos en Cuentas  Nota: Los campos disponibles para las reglas de asignación de cuentas dependen de los ajustes de seguridad a nivel de campo de cuenta, si los hay. Por ejemplo, un usuario tiene los permisos adecuados para crear reglas de asignación de cuentas, pero su perfil le

Los usuarios que necesitan:**Requerir estos permisos, funciones o propiedad:**

	impide ver el campo Ingresos anuales del objeto Cuenta. No podrá crear reglas de asignación de cuentas que incluyan ese campo.
• Ver el árbol Configuración de Salesforce, incluida la configuración de territorios • Ver el modelo de territorio con el estado Activo, incluidos sus registros relacionados (como tipos de territorios y reglas de asignación) y otros elementos (como la jerarquía de territorios) • Ver los nombres de todos los registros de cuentas asignados a territorios en el modelo de territorio Activo • Ver información de territorios sobre registros de cuentas con territorios asignados para territorios en modelos únicamente con el estado Activo	Ver parámetros y configuración  Nota: Ver parámetros y configuración está habilitado de manera predeterminada para el perfil Usuario estándar.
Ver datos de modelos con estados Planificación y Archivado de reportes que incluyen territorios, registros asignados o reglas	Gestionar territorios
Asignar manualmente un territorio a una oportunidad	Acceso de colaboración para la cuenta de la oportunidad. Los usuarios que tienen acceso de colaboración a la cuenta pueden asignar cualquier territorio activo a la oportunidad. Los usuarios que no lo tienen solo pueden asignar un territorio que también esté asignado a la cuenta de la oportunidad.  Nota: Para asignaciones manuales de territorios, Salesforce sugiere oportunidades asignadas a la cuenta del territorio, pero los usuarios con acceso de colaboración pueden buscar y asignar cualquier territorio en el modelo de territorios activo. Cuando se asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio.

Gestionar sus territorios de ventas de su organización de Salesforce

Utilice Gestión de territorio de compañía para gestionar y mantener territorios de ventas de su organización. Cree tipos de territorios, genere un modelo y, a continuación, agregue y pruebe sus reglas de asignación de cuentas. Cuando esté satisfecho con su modelo, actívelo y, a continuación, asigne usuarios y cuentas. Impleméntelo en su organización y, a continuación, ejecute reportes para evaluar su efecto y realizar ajustes si es necesario.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Antes de empezar a generar su modelo de territorio, planifique su enfoque. Seleccione la organización de características como la industria, los ingresos anuales o la información de ubicación para dividir las cuentas de su organización en segmentos lógicos que se adapten a su forma de trabajar.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar Gestión de territorio de compañía](#)

Desde la versión Winter '15, la función Gestión de territorio de compañía está lista para que los administradores la activen en nuevas organizaciones de Salesforce. Las organizaciones creadas antes de Winter '15 tienen que llamar a salesforce.com para activar la función. No se puede activar Gestión de territorio de compañía en organizaciones existentes que tienen activada la función Pronósticos con capacidad de personalización.

[Definir la configuración de Gestión de territorio de compañía](#)

Define y configure los parámetros para Gestión de territorio de compañía.

[Utilizar Chatter para colaborar en modelos de territorio](#)

Active Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter en el objeto Modelo de territorio para colaborar en el desarrollo de modelos directamente dentro de los registros de modelos. Su equipo puede publicar y responder a comentarios, adjuntar archivos y obtener notificaciones cuando los estados de los modelos cambian o se actualizan campos clave.

[Creación de un modelo de territorio](#)

Un modelo de territorio organiza todos los elementos del plan de administración de territorios de su organización, lo que incluye la jerarquía de territorios, las asignaciones de cuentas y las asignaciones de usuarios. Mantenga el estado de su modelo como **Planificación** mientras crea su jerarquía, define reglas de asignación para territorios, agrega usuarios a territorios y ejecuta sus reglas para ver las asignaciones de cuentas resultantes.

[Asignar manualmente uno o más territorios a una cuenta](#)

Asigne uno o más territorios a una cuenta directamente desde el registro de la cuenta. Solo los territorios que pertenecen a modelos en estado **Planificación** o **Activo** pueden asignarse a cuentas.

[Asignar manualmente una o más reglas de asignación a un territorio](#)

Asigne una o más reglas de asignación de objetos a un territorio directamente desde el registro de territorio. Las reglas disponibles provienen del modelo de territorio al que pertenece el territorio.

[Asignar manualmente un territorio a una oportunidad](#)

Puede asignar y supervisar el territorio donde los representantes de ventas asignados trabajan en una oportunidad en un registro de oportunidad. Las asignaciones manuales de territorios están controladas por su acceso de colaboración a la cuenta (principal) asignada de la oportunidad. Cuando asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar territorios:

- "Gestionar territorios"

[Ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad](#)

El filtro de asignación de territorio de oportunidad asigna automáticamente territorios a oportunidades basándose en la lógica de filtro de la clase de Apex.

[Duplicar un modelo de territorio](#)

La duplicación le permite crear una copia de un modelo de territorio que puede utilizar para probar diversas características de territorios. En nuevo modelo incluye los territorios, las reglas de asignación, los usuarios y las cuentas asignadas manualmente del original. Solo los modelos con estado `Planificación`, `Activo` o `Archivado` pueden duplicarse. Cuando la duplicación termina, el nuevo modelo tiene un estado `Planificación`.

[Asignar usuarios a territorios](#)

Asigne usuarios a los territorios en los que trabajarán para vender productos y servicios. Puede asignar usuarios a territorios que pertenecen a modelos en estado `Activo` o `Planificación`; sin embargo, las asignaciones realizadas dentro el estado `Planificación` solo son para fines de planificación: *no* afectan al acceso de usuarios a registros.

[Identificar usuarios de territorios por regla de territorio](#)

Manténgase al tanto de las funciones de los usuarios dentro de territorios creando funciones de territorio y asignándolas a los usuarios de territorios como desee. Los usuarios pueden tener diversas funciones en territorios diversos.

[Activación de un modelo de territorio](#)

Cuando esté satisfecho con la estructura de su modelo de territorio y sus asignaciones de cuentas de territorio, estará listo para activarlo. Recuerde que también puede mantener modelos con los estados `Planificación` y `Archivado` para realizar más modelos y como referencia.

[Configurar permisos y acceso de Gestión de territorio de compañía para administradores y usuarios](#)

Un paso importante para implementar Gestión de territorio de compañía es asegurarse de que los usuarios correctos pueden acceder a los elementos de modelo de territorio, registros y elementos de registros adecuados.

[Ejecutar reglas de asignación para un territorio](#)

Ejecute reglas de asignación de cuentas para cualquier territorio que tenga reglas definidas y que pertenezca a un modelo de territorio en estado `Planificación` o `Activo`. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

[Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación](#)

Si utiliza reglas para asignar cuentas a territorios, puede resultar de utilidad determinar a qué territorios se aplica una regla.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de Gestión de territorio de compañía](#)

[Gestión de territorio de compañía](#)

Activar Gestión de territorio de compañía

Desde la versión Winter '15, la función Gestión de territorio de compañía está lista para que los administradores la activen en nuevas organizaciones de Salesforce. Las organizaciones creadas antes de Winter '15 tienen que llamar a salesforce.com para activar la función. No se puede activar Gestión de territorio de compañía en organizaciones existentes que tienen activada la función Pronósticos con capacidad de personalización.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de compañía y Pronósticos de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

1. Desde Configuración, ingrese *Territorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Activar Gestión de territorio de compañía**.

Definir la configuración de Gestión de territorio de compañía

Define y configure los parámetros para Gestión de territorio de compañía.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

EN ESTA SECCIÓN:

[Definición del acceso de usuario predeterminado para registros de territorio](#)

Especifique los ajustes *predeterminados* relativos al modo en que los usuarios pueden acceder a registros asociados a los territorios de ventas que haya configurado y modificarlos. El acceso proporcionado por los ajustes predeterminados se puede modificar al crear o modificar un territorio individual.

[Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro](#)

Active y configure la asignación de territorios basada en filtro a oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Gestión de territorio de compañía:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Gestión de territorio de compañía:

- "Ver parámetros y configuración"

Y

"Gestionar territorios"

Definición del acceso de usuario predeterminado para registros de territorio

Especifique los ajustes *predeterminados* relativos al modo en que los usuarios pueden acceder a registros asociados a los territorios de ventas que haya configurado y modificarlos. El acceso proporcionado por los ajustes predeterminados se puede modificar al crear o modificar un territorio individual.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los ajustes de acceso a registros estándar se aplican a cuentas y oportunidades. Si su organización utiliza un acceso interno predeterminado *Privado* para contactos o casos, también puede establecer el acceso para esos registros.

1. Desde Configuración, ingrese *Territorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione los niveles de acceso predeterminados que desee para cuentas y oportunidades.
3. Si es aplicable, seleccione los niveles de acceso predeterminados para contactos y casos.
4. Haga clic en **Guardar**.

Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro

Active y configure la asignación de territorios basada en filtro a oportunidades.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, ingrese *Territorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro.
3. Si su organización está utilizando el código de Apex que proporciona Salesforce, primero cree la clase y luego vuelva a esta página Configuración e ingrese el nombre de clase: *OppTerrAssignDefaultLogicFilter*. Si opta por usar su propio código para la clase de Apex, volverá para ingresar el nombre de la clase que cree.
4. Si desea ejecutar un trabajo de asignación de territorio de oportunidad basada en filtro cuando se creen las oportunidades, seleccione esa opción.
5. Guarde su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"
- Y
- "Gestionar territorios"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Gestión de territorio de compañía:

- "Personalizar aplicación"

Utilizar Chatter para colaborar en modelos de territorio

Active Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter en el objeto Modelo de territorio para colaborar en el desarrollo de modelos directamente dentro de los registros de modelos. Su equipo puede publicar y responder a comentarios, adjuntar archivos y obtener notificaciones cuando los estados de los modelos cambian o se actualizan campos clave.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Tras activar y configurar el Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter, cualquier usuario con acceso a un registro de modelo de territorio puede utilizar Chatter para colaborar en ese modelo. Los usuarios que sigan el registro obtendrán actualizaciones en sus propias noticias en tiempo real de Chatter cuando se actualicen los campos con seguimiento.

1. Asegúrese de que Chatter está activado en su organización.
2. Desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
3. Seleccione el objeto Modelo de territorio. Active Seguimiento de noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione los campos del modelo de territorio en los que quiere realizar el seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.
Las noticias en tiempo real de Chatter aparecen en la parte superior de los registros de modelos de territorios de su organización.
5. Asegúrese de indicar a otros usuarios que mantienen modelos de territorios que ahora pueden usar Chatter para seguir y colaborar en modelos de territorios directamente desde los registros de los modelos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter:

- “Personalizar aplicación”

Para compartir una publicación de Chatter en un registro de modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Creación de un modelo de territorio

Un modelo de territorio organiza todos los elementos del plan de administración de territorios de su organización, lo que incluye la jerarquía de territorios, las asignaciones de cuentas y las asignaciones de usuarios. Mantenga el estado de su modelo como **Planificación** mientras crea su jerarquía, define reglas de asignación para territorios, agrega usuarios a territorios y ejecuta sus reglas para ver las asignaciones de cuentas resultantes.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de compañía y Pronósticos de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Creación de tipos de territorios](#)

Los tipos de territorios le ayudan a categorizar y definir territorios individuales. La creación de tipos de territorios es el primer paso para crear su modelo de territorio en Salesforce.

2. [Crear un registro de modelo de territorio](#)

El primer paso para construir su modelo de territorio es crear el registro que conecta los otros elementos, incluyendo territorios, asignaciones de usuarios y asignaciones de cuentas. Cuando crea un registro de modelo de territorio, Salesforce genera una jerarquía de territorio para él.

3. [Creación de territorios](#)

Cree territorios a medida que genera el modelo de territorio de su organización. Cuando crea un territorio, aparece en la jerarquía de territorios del modelo.

4. [Creación y vista previa de asignaciones de cuentas de territorio](#)

Las cuentas se asignan a territorios creando reglas que las asignen automáticamente o agregándolas manualmente. Se pueden configurar reglas para que se apliquen tanto a territorios principales como a sus descendientes. Las asignaciones manuales solamente se aplican al territorio en el que se realicen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para construir un modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Creación de tipos de territorios

Los tipos de territorios le ayudan a categorizar y definir territorios individuales. La creación de tipos de territorios es el primer paso para crear su modelo de territorio en Salesforce.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Algunos ejemplos de tipos de territorios que puede crear incluyen *Cuentas con nombre*, *Cuentas directas* y *Ventas superpuestas*.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de territorio**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de territorio**.
3. Ingrese una etiqueta y una descripción. En su descripción, asegúrese de indicar claramente qué tipos de territorios deberían pertenecer a ese tipo.
4. Especifique una prioridad de tipo de territorio.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Prioridad de tipo de territorio](#)

Crear un registro de modelo de territorio

El primer paso para construir su modelo de territorio es crear el registro que conecta los otros elementos, incluyendo territorios, asignaciones de usuarios y asignaciones de cuentas. Cuando crea un registro de modelo de territorio, Salesforce genera una jerarquía de territorio para él.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

La edición de Salesforce de su organización determina el número de modelos de territorio que puede crear en organizaciones de producción y sandbox. Este límite incluye modelos creados por duplicación.

Edición	Número de modelos en organizaciones de producción	Número de modelos en organizaciones de sandbox
Desarrollador	4	4
Enterprise	2	2
Desempeño	4	4
Unlimited	4	4

1. Desde Configuración, ingrese *Modelos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Nuevo modelo de territorio**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un tipo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un registro de modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

- Defina los campos de etiqueta y descripción.
- Haga clic en **Guardar**.

Creación de territorios

Cree territorios a medida que genera el modelo de territorio de su organización. Cuando crea un territorio, aparece en la jerarquía de territorios del modelo.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

De forma predeterminada, cada modelo de territorios puede tener hasta 1.000 territorios.

- Abra el modelo de territorio donde quiera crear el territorio.
- Si lo necesita, seleccione **Vista de árbol** en la lista desplegable para mostrar la jerarquía de territorios del modelo, incluidos los territorios existentes.
- Para crear un territorio de nivel superior, pase el ratón por encima del nombre del modelo de territorio y haga clic en **Crear territorio**. Para crear un territorio secundario desde un territorio existente, pase el ratón por encima del nombre del territorio y haga clic en **Crear territorio**.
- En la página Territorio nuevo, defina el territorio: asígnele una etiqueta con sentido y seleccione su tipo de territorio. Si el territorio requiere un acceso de usuario *diferente* para cuentas y oportunidades que el acceso de usuario *predeterminado* para esos registros, defina los niveles de acceso de usuarios del territorio.
- Haga clic en **Guardar**.

Creación y vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

Las cuentas se asignan a territorios creando reglas que las asignen automáticamente o agregándolas manualmente. Se pueden configurar reglas para que se apliquen tanto a territorios principales como a sus descendientes. Las asignaciones manuales solamente se aplican al territorio en el que se realicen.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Antes de aplicar las asignaciones de cuentas de su modelo, debería obtener una vista previa de ellas ejecutando reglas de asignación y reportes relacionados mientras el modelo tiene el estado **Planificación**. Cuando esté satisfecho con sus asignaciones de cuentas planificadas, cambie el estado del modelo a **Activo**. A continuación, ejecute las reglas de asignación de nuevo de modo que sus territorios incluyan las cuentas afectadas que se crearon o actualizaron durante el proceso de activación.

EN ESTA SECCIÓN:

[Uso de reglas para asignar cuentas a territorios](#)

Cree y ejecute reglas que asignen automáticamente cuentas nuevas o modificadas a territorios. Una regla identifica una o más características que utiliza para definir ese territorio y hace que Gestión de territorio de compañía asigne cuentas con esas características a ese territorio automáticamente. Si su territorio tiene el estado **Planificación**, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado **Activo** cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Asignar manualmente cuentas a un territorio

Las cuentas que no están asignadas a territorios por reglas pueden asignarse manualmente a mas territorios, uno por uno. La asignación manual resulta de utilidad para cuentas con características exclusivas y, por lo tanto, las reglas no pueden asignarlas.

Vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

Antes de que active un modelo de territorio, debería obtener una vista previa y validar sus asignaciones de cuentas de territorio. Obtenga una vista previa de asignaciones ejecutando reglas de asignación cuando el modelo tenga el estado **Planificación**. Verifique también sus asignaciones manuales.

Identificar usuarios en territorios asignados a una cuenta

Las cuentas y los usuarios se asignan a territorios de forma independiente, pero cuando se asigna una cuenta a un territorio, los usuarios del territorio tienen acceso a la cuenta. Es fácil determinar qué usuarios son mirando el registro de la cuenta.

Uso de reglas para asignar cuentas a territorios

Cree y ejecute reglas que asignen automáticamente cuentas nuevas o modificadas a territorios. Una regla identifica una o más características que utiliza para definir ese territorio y hace que Gestión de territorio de compañía asigne cuentas con esas características a ese territorio automáticamente. Si su territorio tiene el estado **Planificación**, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado **Activo** cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

 **Sugerencia:** Es una mejor práctica *no* asignar una regla a un territorio si esa regla es secundaria de otra regla *ya asignada* al territorio. Para averiguar qué reglas se aplican a un territorio, solo hay que abrir la página de detalles de registro del territorio y mirar las Reglas de asignación asignadas a esta lista relacionada Territorio. Si una regla tiene **Aplicar a territorios secundarios** seleccionada, no asigne la regla por separado a los territorios secundarios.

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera crear una regla.
2. En la página de detalles, en la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio, haga clic en **Nuevo**.
3.  **Nota:** Si su organización activo las listas de selección de estado y país, las reglas de asignación de territorios que emplean estados como criterios deben utilizar la coincidencia **contiene** en vez de la coincidencia **igual** a.

En la página de modificación de reglas, ingrese un nombre para la nueva regla y defina criterios de selección.

4. Si desea que la regla también se aplique a los descendientes del territorio actual, seleccione la casilla de verificación **Aplicar a territorios secundarios**.
5. Si desea que la regla se ejecute automáticamente cuando un usuario cree o modifique una cuenta, seleccione la casilla de verificación **Activo**.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar la regla y volver a la página de detalles del territorio.
7. (Opcional) En la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio, haga clic en **Ejecutar reglas**. Recibirá un email cuando el proceso se haya completado.

 **Ejemplo:** Las reglas pueden funcionar en conjunto dentro de territorios y territorios secundarios. Por ejemplo, crea un territorio denominado Países occidentales, cuyos territorios secundarios sean Portugal, Francia y España. Desde el registro del territorio Países occidentales, crea una regla que asigna cuentas de Portugal, Francia y España a dicho territorio. Aplica esa regla a territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas en sus territorios:

- "Personalizar aplicación"
- "Gestionar territorios"

secundarios y, a continuación, desde el registro del territorio España, crea una regla que asigna cuentas en España y el territorio español.

Para cualquier territorio secundario del territorio español, no tiene que especificar el estado en los criterios si marca la regla de territorio España como heredable para territorios secundarios. En su lugar puede utilizar criterios más específicos, como el código postal o la industria.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de reglas de asignación y su aplicación a territorios descendientes](#)

Asignar manualmente cuentas a un territorio

Las cuentas que no están asignadas a territorios por reglas pueden asignarse manualmente a mas territorios, uno por uno. La asignación manual resulta de utilidad para cuentas con características exclusivas y, por lo tanto, las reglas no pueden asignarlas.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera asignar una o más cuentas.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada Cuentas asignadas manualmente, haga clic en **Agregar cuentas** para ver una lista de las cuentas de su organización. Ajuste la vista de lista si lo necesita.
3. En la lista relacionada **Disponible**, seleccione la casilla de verificación de cada cuenta que desee asignar. Si necesita ver más registros, haga clic en **Más** debajo de la lista. Cada cuenta seleccionada aparecerá en la lista relacionada Seleccionada.
4. Haga clic en **Asignar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar cuentas manualmente dentro de sus territorios:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

Antes de que active un modelo de territorio, debería obtener una vista previa y validar sus asignaciones de cuentas de territorio. Obtenga una vista previa de asignaciones ejecutando reglas de asignación cuando el modelo tenga el estado **Planificación**. Verifique también sus asignaciones manuales.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

 **Importante:** Para proteger la calidad de los datos, no podrá modificar un territorio hasta que no reciba el email que confirme que las reglas se han ejecutado correctamente. Si las reglas no se ejecutan correctamente, siga las instrucciones proporcionadas en el email para solucionar problemas específicos.

1. Abra el registro del modelo de territorio de cuyas cuentas asignadas desee obtener una vista previa y haga clic en **Ver jerarquía**.
2. Verifique que el modelo tiene el estado **Planificación**.
3. Haga clic en **Ejecutar todas las reglas**.
Cuando las reglas terminen de ejecutarse, le enviaremos un email para notificárselo. El procesamiento puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su organización.
4. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra cada territorio y las reglas de asignación afectadas por los descendientes. Abra también los territorios que tengan asignaciones de cuentas manuales.
5. En la página de detalles de territorio, haga clic en **Ver cuentas** para ver cuentas asignadas. La columna **Método** indica cómo se asignó cada cuenta: por una regla o manualmente.

 **Nota:** Si realiza cambios en las reglas de un territorio, deberá volver a ejecutar las reglas para ver esos cambios. En este caso, puede que quiera ejecutar reglas únicamente en ese territorio. Para ello, vaya a la página de detalles del territorio, desplácese a la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio y haga clic en **Ejecutar reglas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener una vista previa de asignaciones de cuentas de modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Identificar usuarios en territorios asignados a una cuenta

Las cuentas y los usuarios se asignan a territorios de forma independiente, pero cuando se asigna una cuenta a un territorio, los usuarios del territorio tienen acceso a la cuenta. Es fácil determinar qué usuarios son mirando el registro de la cuenta.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra el registro de cuenta que tiene territorios asignados.
2. Identifique los usuarios en la lista relacionada Usuarios en territorios asignados.

 **Nota:** El campo *Fecha de modificación* de esta lista relacionada indica la última vez que se modificó el registro de asociación de territorios de usuarios. Puede indicar o no el momento en que se asignó el usuario al territorio.

 **Ejemplo:** Hay seis representantes de ventas asignados al territorio Costa este. Ya que XYZ Publishing también está asignado al territorio Costa este, los seis representantes de ventas del territorio aparecen en la lista relacionada Usuarios en territorios asignados en el registro de la cuenta XYZ Publishing.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver usuarios en territorios en los modelos de territorios con estado Activo, Planificación o Archivado que están asignados a una cuenta:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Para ver usuarios en territorios en el modelo de territorio con estado Activo que están asignados a una cuenta:

- “Ver parámetros y configuración”

Asignar manualmente uno o más territorios a una cuenta

Asigne uno o más territorios a una cuenta directamente desde el registro de la cuenta. Solo los territorios que pertenecen a modelos en estado **Planificación** o **Activo** pueden asignarse a cuentas.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra la cuenta a la que desee asignar territorios.
2. En la página de detalles de la cuenta, en la lista relacionada Territorios asignados, haga clic en **Asignar territorios** para ver una lista de los territorios de su organización. Ajuste la vista de lista si lo necesita.
3. Seleccione el modelo de territorio que contiene los territorios que desea asociar.
4. En la lista relacionada **Disponible**, seleccione la casilla de verificación de cada territorio que desee asignar. Si necesita ver más registros, haga clic en **Más** debajo de la lista. Cada territorio seleccionado aparecerá en la lista relacionada **Seleccionado**.
5. Haga clic en **Asignar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar territorios manualmente dentro de sus cuentas:

- “Ver parámetros y configuración”
Y
“Gestionar territorios”

Para ver territorios en los modelos de territorios con estado **Activo**, **Planificación** o **Archivado** que están asignados a una cuenta:

- “Ver parámetros y configuración”
Y
“Gestionar territorios”

Para ver territorios asignados desde el modelo de territorio con estado **Activo** que están asignados a una cuenta:

- “Ver parámetros y configuración”

Asignar manualmente una o más reglas de asignación a un territorio

Asigne una o más reglas de asignación de objetos a un territorio directamente desde el registro de territorio. Las reglas disponibles provienen del modelo de territorio al que pertenece el territorio.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los territorios pueden tener hasta 15 reglas de asignación para cada uno.

1. Abra el territorio al que desee asignar reglas.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada **Reglas de asignación asignadas a este territorio**, haga clic en **Asignar reglas** para ver una lista de las reglas disponibles en el modelo.
3. En la lista relacionada **Disponible**, pase el ratón sobre los nombres de las reglas disponibles para ver los detalles de sus criterios. Seleccione la casilla de verificación de cada regla que desee asignar al territorio. Si necesita ver más reglas, haga clic en **Más** debajo de la lista. Cada regla seleccionada aparecerá en la lista relacionada **Seleccionada**.
4. Aplique las reglas seleccionadas a territorios secundarios según proceda.
5. Haga clic en **Asignar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar reglas a un territorio:

- “Ver parámetros y configuración”
- Y
- “Gestionar territorios”

Asignar manualmente un territorio a una oportunidad

Puede asignar y supervisar el territorio donde los representantes de ventas asignados trabajan en una oportunidad en un registro de oportunidad. Las asignaciones manuales de territorios están controladas por su acceso de colaboración a la cuenta (principal) asignada de la oportunidad. Cuando asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los usuarios que *tienen* acceso de colaboración a la cuenta de la oportunidad pueden asignar *cualquier* territorio del modelo activo a la oportunidad. Los usuarios que *no* lo tienen *solo* pueden asignar un territorio que *también* esté asignado a la cuenta de la oportunidad. Para asignaciones manuales de territorios, Salesforce sugiere oportunidades asignadas a la cuenta del territorio, pero los usuarios con acceso de colaboración pueden buscar y asignar cualquier territorio en el modelo de territorios activo.

1. Abra el registro de oportunidad.
2. En el campo **Territorio**, especifique el territorio que desea asignar.
3. Guarde el registro de oportunidad.

 **Ejemplo:** La cuenta Utel.com tiene seis oportunidades y dos territorios (Costa este y Costa oeste). Pueden asignar Costa este, Costa oeste, o cualquier otro territorio dentro del modelo activo a cualquiera de esas seis oportunidades. Uno de sus representantes de ventas tiene acceso de colaboración a la cuenta asignada a una de las oportunidades, de modo que puede asignar cualquier territorio a esa oportunidad. Para las otras cinco oportunidades, no tiene

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar manualmente territorios a oportunidades:

- “Ver parámetros y configuración”
- Y
- “Gestionar territorios”

acceso de colaboración asignado a cuentas, por lo que para estas solo puede asignar un territorio que ya esté asignado a la cuenta asignada de la oportunidad.

Ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad

El filtro de asignación de territorio de oportunidad asigna automáticamente territorios a oportunidades basándose en la lógica de filtro de la clase de Apex.

1. Vea la jerarquía del modelo de territorio activo.
2. Haga clic en **Ejecutar filtro de oportunidad** para iniciar el trabajo que aplica el filtro. Seleccione las opciones para las oportunidades que hay que incluir. Muestre más opciones o ingrese un intervalo de fechas.
3. Haga clic en **Ejecutar filtro de oportunidad**.
Recibirá un mensaje de email cuando el trabajo se haya completado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Duplicar un modelo de territorio

La duplicación le permite crear una copia de un modelo de territorio que puede utilizar para probar diversas características de territorios. En nuevo modelo incluye los territorios, las reglas de asignación, los usuarios y las cuentas asignadas manualmente del original. Solo los modelos con estado **Planificación**, **Activo** o **Archivado** pueden duplicarse. Cuando la duplicación termina, el nuevo modelo tiene un estado **Planificación**.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Tras completarse el proceso de duplicación, el nuevo modelo de territorio que se crea tiene el estado **Planificación**.

1. Abra el modelo de territorio que desea duplicar.
2. Haga clic en **Duplicar**.
3. Defina los campos de etiqueta y descripción.
4. Haga clic en **Guardar**.
El estado del modelo cambia a **Duplicando** mientras Salesforce procesa su solicitud. La duplicación puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su modelo. Cuando el proceso se haya completado, le enviaremos un email para notificárselo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para duplicar un modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

Asignar usuarios a territorios

Asigne usuarios a los territorios en los que trabajarán para vender productos y servicios. Puede asignar usuarios a territorios que pertenecen a modelos en estado **Activo** o **Planificación**; sin embargo, las asignaciones realizadas dentro el estado **Planificación** solo son para fines de planificación: *no* afectan al acceso de usuarios a registros.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera asignar usuarios.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada Usuarios asignados, haga clic en **Gestionar usuarios**.
3. En la página Asignar usuarios, seleccione o busque el usuario que quiera agregar.
4. Haga clic en **Guardar**.

Identificar usuarios de territorios por regla de territorio

Manténgase al tanto de las funciones de los usuarios dentro de territorios creando funciones de territorio y asignándolas a los usuarios de territorios como desee. Los usuarios pueden tener diversas funciones en territorios diversos.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

 **Ejemplo:** Por ejemplo, puede crear funciones como Propietario de territorio, Gerente de ventas, Especialista de productos o Representante de ventas.

EN ESTA SECCIÓN:

[Definir una lista de selección para funciones de usuario de territorios](#)

Agregue funciones de territorio a la lista de selección **Función en territorio** del objeto UserTerritoryAssociation para poder seleccionar funciones para usuarios de territorios. La lista de selección **Función en territorio** que defina puede emplearse para todos los territorios con estado **Activo** o **Planificación**.

[Asignar funciones de territorios a usuarios](#)

Asigne funciones de territorios para identificar las funciones de usuarios dentro de territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar usuarios a territorios:

- “Ver parámetros y configuración”
Y
“Gestionar territorios”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Definir una lista de selección para funciones de usuario de territorios

Agregue funciones de territorio a la lista de selección **Función en territorio** del objeto **UserTerritoryAssociation** para poder seleccionar funciones para usuarios de territorios. La lista de selección **Función en territorio** que defina puede emplearse para todos los territorios con estado **Activo** o **Planificación**.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para asociaciones de territorios de usuarios, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Función en territorio** y, a continuación, haga clic en **Nueva**.
3. Ingrese los valores de la lista de selección que desee y haga clic en **Guardar**.
Los valores que haya ingresado ahora estarán disponibles para su selección en la lista de selección **Función en territorio** en la página de modificación de usuarios asignados al territorio.

Asignar funciones de territorios a usuarios

Asigne funciones de territorios para identificar las funciones de usuarios dentro de territorios.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que ha creado una función en la lista de selección **Territorio** para tener algunas funciones que poder seleccionar para usuarios.
2. Abra el registro del territorio donde desea asignar funciones de territorios.
3. En la lista **Usuarios asignados**, haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario al que está asignando una función de territorio.
4. Desde la lista de seleccione **Función en territorio**, seleccione la función de territorio del usuario.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para definir listas de selección:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar funciones de territorios a usuarios:

- Ver parámetros y configuración

Y

"Gestionar territorios"

Activación de un modelo de territorio

Cuando esté satisfecho con la estructura de su modelo de territorio y sus asignaciones de cuentas de territorio, estará listo para activarlo. Recuerde que también puede mantener modelos con los estados **Planificación** y **Archivado** para realizar más modelos y como referencia.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.



Importante: No puede haber más de un modelo con el estado **Activo** al mismo tiempo en su organización, y solamente puede activar un modelo que tenga el estado **Planificación**. Después de activar un modelo, no podrá restablecer el estado **Planificación**: solamente podrá establecer el estado **Archivado**.

1. Si lo necesita, obtenga una vista previa de asignaciones de cuentas antes de activar el modelo.
2. Abra el registro del modelo de territorio que desee activar y haga clic en **Ver jerarquía**.
3. Haga clic en **Activar**.
El estado del modelo cambia a **Activando** mientras Salesforce procesa su solicitud. La activación puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su modelo. Cuando el proceso se haya completado, le enviaremos un email para notificárselo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Estado de modelo de territorio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar un modelo de territorio:

- “Ver parámetros y configuración”
- Y
- “Gestionar territorios”

Configurar permisos y acceso de Gestión de territorio de compañía para administradores y usuarios

Un paso importante para implementar Gestión de territorio de compañía es asegurarse de que los usuarios correctos pueden acceder a los elementos de modelo de territorio, registros y elementos de registros adecuados.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que comprende el modo en que los permisos influyen en el acceso de modelos de territorio y registros en Gestión de territorio de compañía.
2. Asigne los permisos de usuario que sean necesarios.
3. Agregue la lista relacionada Territorios asignados a sus formatos de página de cuentas. Esta lista permite a los administradores asignar territorios de forma manual a cuentas y permite a los usuarios identificar los territorios que están asignados a sus cuentas. Asegúrese de que la lista relacionada incluye los campos estándar y personalizados (si los hubiera) que los administradores y usuarios necesitan ver.
4. Agregue los usuarios en la lista relacionada Territorios asignados a sus formatos de página de cuentas. Esta lista permite a los administradores y los usuarios ver todos los usuarios asignados a los territorios que están asignados a una cuenta, según sus permisos. Asegúrese de que la lista relacionada incluye los campos estándar y personalizados (si los hubiera) que los administradores y usuarios necesitan ver.
5. Agregue el campo **Territorio** a los formatos de página de Oportunidad. Este campo permite a los administradores y gestores de ventas asignar manualmente un territorio a una

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar permisos de usuarios:

- “Gestionar usuarios”

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

oportunidad desde una lista de territorios asignados a la cuenta de la oportunidad. Agregue los campos `Nombre de territorio` y `Descripción de territorio` a las vistas de lista de Oportunidad y a los reportes, de modo que los usuarios puedan identificar los territorios asignados allí.

6. Agregue todos los botones, vínculos o acciones personalizados que haya creado para formatos de página de territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de compañía?](#)

Ejecutar reglas de asignación para un territorio

Ejecute reglas de asignación de cuentas para cualquier territorio que tenga reglas definidas y que pertenezca a un modelo de territorio en estado `Planificación` o `Activo`. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.



Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra la jerarquía del modelo de territorio al que pertenezca el modelo de territorio.
2. En la vista de árbol o de lista, localice el territorio en el que desee ejecutar reglas.
3. En la vista de lista, haga clic en **Ejecutar reglas**. En la vista de árbol, pase el ratón sobre el nombre de territorio y haga clic en **Ejecutar reglas**. Si desea ver los detalles del registro del territorio, incluyendo sus reglas asignadas *antes* de ejecutar sus reglas, abra el registro y haga clic en el botón **Ejecutar reglas** la lista relacionada Reglas de asignación asignadas a este territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reglas en sus territorios:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar territorios"

Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación

Si utiliza reglas para asignar cuentas a territorios, puede resultar de utilidad determinar a qué territorios se aplica una regla.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. En Configuración, ingrese *Modelos de territorio* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio** para ver una lista de los modelos de territorio de su organización.
2. Localice el modelo en el que opera la regla y haga clic en **Ver reglas** para ver una lista de todas las reglas asociadas al modelo y a sus territorios.
3. Haga clic en el nombre de la regla y busque los territorios a los que se aplica en la lista relacionada *Territorios asignados*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver detalles de reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar territorios"

Crear tipos de reportes personalizados para reportes de Gestión de territorio de compañía

Las organizaciones que utilizan Gestión de territorio de compañía pueden ejecutar reportes que muestran asignaciones de cuentas, asignaciones de usuarios, etc. Configure tipos de reportes personalizados para que los gestores de ventas y otros usuarios puedan crear los reportes que necesiten.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de reportes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de reportes personalizados relativos a estos objetos y configúrelos según sea necesario. Haga que todos los campos estén disponibles para la elaboración de reportes. Agregue cada reporte a la categoría de tipo de reporte Administración de territorios. Proporcione un nombre y una descripción claros para cada tipo de reporte, de modo que los usuarios que creen reportes puedan comprender cuál deben utilizar para sus necesidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados:

- "Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para eliminar tipos de reportes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

Reportes (se han vinculado temas de reportes seleccionados)	A (Objeto principal)	B	C
Cuentas asignadas a territorios	Cuentas	Territorios Seleccione Los registros "A" deben tener registros "B" relacionados.	—
Cuentas no asignadas a territorios	Cuentas	Territorios Seleccione Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados.	—
Territorios con cuentas asignadas	Modelos de territorio	Territorios	Registros con territorios asignados Seleccione Los registros "B" deben tener registros "C" relacionados.
Territorios sin cuentas asignadas	Modelos de territorio	Territorios	Registros con territorios asignados Seleccione Los registros "B" pueden tener o no registros "C" relacionados.
Usuarios asignados a territorios	Usuarios	Territorios Seleccione Los registros "A" deben tener registros "B" relacionados.	—
Usuarios no asignados a territorios	Usuarios	Territorios Seleccione Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados.	—
Territorios con usuarios asignados	Modelos de territorio	Territorios	Usuarios Seleccione Los registros "B" deben tener registros "C" relacionados.
Territorios sin usuarios asignados	Modelos de territorio	Territorios	Usuarios Seleccione Los registros "B" pueden tener o no registros "C" relacionados.

Reportes (se han vinculado temas de reportes seleccionados)	A (Objeto principal)	B	C
Información de cuentas de resumen por territorio	Cuentas	Territorios Seleccione Cada registro "A" debe tener, como mínimo, un registro "B" relacionado.	—

3. Implemente los tipos de reportes que desee poner a disposición de los usuarios.
4. Haga saber a los usuarios que pueden crear reportes mediante estos tipos de reportes personalizados.

Reporte sobre cuentas asignadas a territorios

Gestione asignaciones de cuentas a territorios de ventas informando sobre qué cuentas se han asignado a los territorios. Observe qué cuentas pertenecen a qué territorios.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula los objetos Cuentas y Territorios. Debería especificar que el objeto Cuentas *debe* tener registros de Territorio relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de reportes.
2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de reporte personalizado creado para este reporte.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que el *Nombre de la cuenta* del campo Cuentas y la *Etiqueta* del campo Territorios aparecen en el reporte. Si no es así, agréguelos.
6. (Opcional) Filtrar los resultados del reporte. Para mostrar datos de modelos de territorio con el estado *Activo únicamente*, desde la lista desplegable *Filtros*, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Modelo de territorio: la etiqueta equivale a <nombre del modelo de territorio activo>* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Para filtrar por propiedad de cuenta, en el campo **Mostrar** seleccione *Mis cuentas*, *Las cuentas de mi equipo*, o bien *Cuentas de mi equipo de territorio*. Para filtrar por asignación de territorio de usuario, seleccione *Cuentas de mis territorios*.

 **Importante:** Si posteriormente activa un modelo de territorio diferente, asegúrese de actualizar la variable de nombre de modelo de territorio en este reporte.

7. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este reporte.
8. Guarde el reporte y ejecútelo.
9. (Opcional) Resuma la información según el *Nombre de la cuenta* del campo Cuentas para mostrar cada cuenta junto con el número de territorios a los que está asignada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

y

"Generador de reportes"

Reporte sobre territorios sin cuentas asignadas

Gestione asignaciones de cuentas a territorios de ventas informando sobre qué territorios de modelos de territorio no tienen cuentas asignadas.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula los objetos Modelos de territorio, Territorios y Registros con territorios asignados. Debería especificar que el objeto Territorios *puede o no* tener registros con territorios asignados relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de reportes.
2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de reporte personalizado creado para este reporte.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que la *Etiqueta* del campo Modelos de territorio y la *Etiqueta* del campo Territorios aparecen en el reporte. Si no es así, agréguelos.
6. Desde la lista desplegable **Filtros**, seleccione *Filtro cruzado*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Territorios sin Registros con territorios asignados* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Configure las opciones de filtro para mostrar *Objeto es igual a cuenta*.
7. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado *Activo*, desde la lista desplegable **Filtros**, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Estado igual a Activo* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
8. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este reporte.
9. Guarde el reporte y ejecútelo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Reporte sobre usuarios no asignados a territorios

Gestione asignaciones de usuarios a territorios de ventas informando sobre qué usuarios no se han asignado a los territorios.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula los objetos Usuarios y Territorios. Debería especificar que el objeto Usuarios *puede o no* tener registros de Territorios relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de reportes.
 2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
 3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de reporte personalizado creado para este reporte.
 4. Haga clic en **Crear**.
 5. Asegúrese de que el *Nombre completo* del campo Usuarios y la *Etiqueta* del campo Territorios aparecen en el reporte. Si no es así, agréguelos.
 6. Desde la lista desplegable *Filtros*, seleccione *Filtro cruzado*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Usuarios sin territorios* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
 7. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado *Activo*, desde la lista desplegable *Filtros*, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Modelo de territorio: la etiqueta equivale a <nombre del modelo de territorio activo>* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
-  **Importante:** Si posteriormente activa un modelo de territorio diferente, asegúrese de actualizar la variable de nombre de modelo de territorio en este reporte.
8. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este reporte.
 9. Guarde el reporte y ejecútelo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Reporte sobre territorios con usuarios asignados

Gestione asignaciones de usuarios a territorios de ventas determinando qué territorios de modelos de territorio tienen usuarios asignados. Observe qué usuarios asignados pertenecen a qué territorios.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula los objetos Modelos de territorio, Territorios y Usuarios. Debería especificar que el objeto Territorio *debe* tener registros de Usuarios relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de reportes.
2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de reporte personalizado creado para este reporte.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que la *Etiqueta* del campo Modelos de territorio, la *Etiqueta* del campo Territorios y el *Nombre completo* del campo Usuarios aparecen en el reporte. Si no es así, agréguelos.
6. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado *Activo*, desde la lista desplegable *Filtros*, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Estado igual a Activo* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
7. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este reporte.
8. Guarde el reporte y ejecútelo.
9. (Opcional) Resuma la información según la *Etiqueta* del campo del objeto Territorio para mostrar cada territorio con los usuarios que tiene asignados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Reporte sobre campos de cuentas de resumen por territorio

Mida el tamaño del territorio elaborando un reporte sobre los datos de cuenta de resumen, como los ingresos anuales o el número de empleados.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de reporte personalizado que vincula los objetos Cuentas y Territorios. Debería especificar que el objeto Cuentas *debe* tener al menos un registro del objeto Territorio y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de reportes.
2. Cree su reporte: haga clic en la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de reporte personalizado creado para este reporte.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Seleccione *Formato matricial* para el reporte.
6. Desde la lista del campo Territorios, seleccione el campo *Etiqueta*. Arrástrelo para crear una agrupación de filas.
7. Desde la lista del campo Cuentas, seleccione el campo *Nombre de la cuenta*. Arrástrelo para crear una agrupación de filas.
8. Desde la lista del campo Cuentas, seleccione campos de resumen, como *Ingresos anuales* y *Empleados*, para mostrar esos totales. Arrástrelos al área de campos de resumen. Cuando se le solicite, seleccione la casilla de verificación *Suma*.
9. (Opcional) Filtrar los resultados del reporte. Para filtrar por propiedad de cuenta, en el campo **Mostrar** seleccione *Mis cuentas*, *Las cuentas de mi equipo*, o bien *Cuentas de mi equipo de territorio*. Para filtrar por asignación de territorio de usuario, seleccione *Cuentas de mis territorios*.
10. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este reporte.
11. Ejecute el reporte y asegúrese de que muestra los datos y la disposición que desea.
12. Resuma la información según la *Etiqueta* del campo Territorios para sumar todos los valores de campos de resumen por territorio.
13. Guarde el reporte.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para programar reportes:

- "Programar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Archivado de un modelo de territorio

El archivado de un modelo de territorio lo desactiva en su organización, pero el modelo permanece en su lista de modelos de territorio, donde puede hacer referencia a sus reglas de asignación asociadas y las asignaciones de cuentas a territorios resultantes generadas por las reglas. Solamente puede archivar un modelo con el estado **Activo**. Después de archivar un modelo, no puede devolverlo al estado **Activo** o al estado **Planificación**.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, ingrese *Modelos de territorio* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo de territorio que desee archivar.
3. Seleccione **Archivando** en la lista desplegable **Estado**.
El estado del modelo cambia a **Archivando** mientras Salesforce procesa su solicitud. Cuando termine el procesamiento, el estado del modelo cambiará a **Archivado** y recibirá una confirmación por email. Esto puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su organización.

Eliminación de un modelo de territorio

Elimine un modelo de territorio si su organización ya no utiliza activamente el modelo para la administración de territorios o como referencia. No puede eliminar un territorio activo: el modelo debe tener el estado **Planificación** o **Archivado**.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

La eliminación de un modelo de territorio también elimina todos sus territorios y asignaciones de cuentas asociados. No puede cancelar el proceso ni restablecer un modelo eliminado. El proceso puede tardar varias horas, así que le enviaremos un email cuando haya finalizado.

1. Desde Configuración, ingrese *Modelos de territorio* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Busque el modelo en la lista. Compruebe el valor en la columna **Estado** para asegurarse de que el modelo tiene el estado **Planificación** o **Archivado**.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Posteriormente, compruebe su email para ver si ha recibido una confirmación de que el proceso de eliminación ha finalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para archivar un modelo de territorio:

- "Gestionar territorios"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar un modelo de territorio:

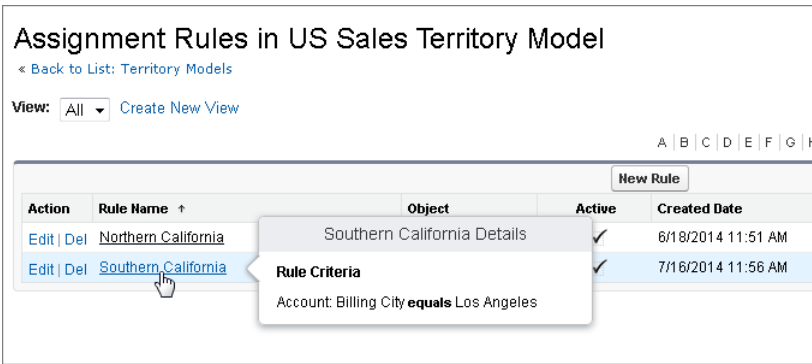
- "Gestionar territorios"

Ver y administrar reglas de asignación al nivel de modelo de territorio

Si desea ver y administrar reglas de asignación de cuentas a un nivel superior, puede hacerlo. Empiece en el registro de modelo de territorio para crear, modificar o ver reglas de los territorios del modelo. Desde la lista a nivel de modelo de las reglas, puede ver los criterios de las reglas o abrir un registro de regla para averiguar qué territorios tiene asignado, si los hubiera.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, ingrese *Modelos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Ver reglas** junto al modelo de territorio cuyas reglas desee administrar.
3. En la vista de lista Reglas de asignación, puede crear una nueva regla, abrir un registro de regla para consultar los detalles completos o pasar el ratón sobre el nombre de la regla para ver sus criterios.



CONSULTE TAMBIÉN

[Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación](#)

Activación de reglas de asignación y su aplicación a territorios descendientes

La capacidad de aplicar una regla de asignación a territorios descendientes está disponible únicamente a nivel de territorio. No es posible aplicar reglas de asignación a descendientes al nivel del modelo de territorio. Por lo tanto, solo existe la opción de aplicar una regla a territorios descendientes si tiene acceso al registro de la regla desde un territorio en particular.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Teniendo en cuenta esta restricción, asegúrese de crear o modificar un registro de regla desde el lugar apropiado. Si empieza desde el registro del territorio tendrá el mayor número de opciones. Asegúrese de que activa todas las reglas de asignación que desea utilizar: las reglas inactivas *no* afectan a las asignaciones de territorios asociados o cualquier territorio descendiente al que se hayan aplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o administrar reglas de territorios:

- “Ver parámetros y configuración”

Y

“Gestionar territorios”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

 **Ejemplo:** Por ejemplo, puede tener un modelo de territorio llamado EE.UU. y su jerarquía tiene dos territorios: Estados orientales y Estados occidentales. El territorio Estados orientales tiene una regla asignada denominada Cuentas de estados orientales. Si abre el registro del modelo de territorio EE.UU., haga clic en **Ver reglas** y desde ahí haga clic en **Modificar** para modificar la regla de registro Cuentas de estados orientales; el paso final le permite activar la regla.

Si empieza desde el registro de territorio Estados orientales, al hacer clic en **Modificar** junto a la regla de registro Cuentas de estados orientales además del paso donde activa o desactiva la regla, verá un paso adicional que le permite aplicar la regla a los descendientes del territorio Estados orientales.

Desactivar Gestión de territorio de compañía

Si lo desea, puede desactivar la función Gestión de territorio de compañía para su organización y utilizar otro método para compartir registros.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

 **Importante:** Si desactiva Gestión de territorio de compañía, sus usuarios perderán el acceso a registros que tenga una base de asignaciones de territorios, y su organización ya no tendrá acceso a los datos de administración de territorios. Si vuelve a activar Gestión de territorio de compañía, es posible que pierda los datos que estaban disponibles antes a través de la función.

1. Si aún no lo ha hecho, [archive su modelo de territorio activo](#) antes de desactivar Gestión de territorio de compañía.
2. Desde Configuración, ingrese *Territorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
3. Haga clic en **Desactivar Administración de territorios 2.0**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar Gestión de territorio de compañía:

- "Personalizar aplicación"

Personalización de territorios para ayudar a sus usuarios a gestionar cuentas

Activar Gestión de territorios

Antes de activar Gestión de territorios, haga contacto con Salesforce y luego compruebe que su organización cumple los requisitos previos.

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

La gestión de territorios no está activada de forma predeterminada en Salesforce. Para solicitar la gestión de territorios en su organización, haga contacto con Salesforce.

 **Nota:** La Gestión de territorios original está disponible únicamente con Pronósticos personalizables y no se admite con Pronósticos de colaboración. Si la Gestión de territorios original está activada, ya no podrá seguir utilizando Pronósticos de colaboración. La función Gestión de territorio de compañía más moderna no puede utilizarse con Pronósticos de colaboración. Gestión de territorio de compañía y Pronósticos de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

Asegúrese de que cumple los siguientes requisitos previos para activar la gestión de territorios:

- Para activar la gestión de territorios, su organización debe estar utilizando pronósticos personalizables. Si no sabe si dispone de pronóstico personalizable, consulte [¿Tengo pronósticos personalizables?](#)

Una vez haya completado los requisitos previos, podrá activar la gestión de territorios en su organización:

1. En Salesforce, desde Configuración, ingrese *Territorio* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de territorios**.
2. También puede cambiar los ajustes de gestión de territorios de toda la organización que puede configurar en la página Configuración de territorios. Consulte [Configurar los parámetros de gestión de territorios](#) en la página 173.
3. Para activar la gestión de territorios, existen dos opciones diferentes, que dependen de si prefiere conservar o depurar los datos de pronósticos existentes. Haga clic en **Activar Gestión de territorios** o en **Activar Gestión de territorios desde el principio**.

Función del botón Activar Gestión de territorios

Al hacer clic en este botón, la jerarquía de pronóstico actual y los datos de pronóstico de su organización se copiarán automáticamente en la jerarquía de territorios como se indica a continuación:

- El nombre de su organización se sitúa en la parte superior de la jerarquía de territorios.
- Para cada función en la jerarquía de pronóstico, se creará su territorio correspondiente en la nueva jerarquía de territorios.
- La configuración de la colaboración manual de pronósticos en las funciones se copia al nuevo territorio. Para obtener más información sobre la colaboración manual de pronósticos, consulte [Colaboración manual de un pronóstico](#) en la página 324.
- Los usuarios activos de Salesforce se agregarán a los territorios según sus funciones.
- Las oportunidades se asignan al territorio del propietario de la oportunidad.
- Las cuentas no se asignan a ningún lugar de la jerarquía de territorios.
- Hasta que agregue o modifique los territorios, sus pronósticos funcionan de la misma forma que cuando activó la gestión de territorios.

Función del botón Activar Gestión de territorios desde el principio

Al hacer clic en este botón, ocurre lo siguiente:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la activación de territorios:

- "Gestionar territorios"

- Se eliminan todos los datos de pronósticos existentes.
- Se crea una jerarquía de territorios vacía.

Se recomienda que utilice este botón solo cuando se configura una organización totalmente nueva en Salesforce que no tenga una jerarquía de pronósticos existente.



Advertencia: Si hace clic en **Activar Gestión de territorios desde el principio**, puede provocar una **pérdida irreversible de datos**.

4. Configure los campos, formatos de página y permisos de usuario relacionados con los territorios:
 - Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas, vaya a Formatos de página y agregue los campos `Territorios` y `Excluir de reglas de asignación de territorio` a los formatos de página de cuentas. Para cada formato de página de cuenta, puede establecer qué usuarios pueden elegir la ejecución de reglas de asignación de cuentas cuando guardan cuentas. También puede establecer si las reglas de asignación de cuentas se ejecutan de forma predeterminada siempre que se guardan cuentas:
 - Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a Formatos de página y agregue el campo `Territorio` a los formatos de página de oportunidades.
 - Para permitir que los usuarios sean administradores de la jerarquía de territorios, otórgueles el permiso "Gestionar territorios" empleando conjuntos de permisos o perfiles. Los usuarios que tuviesen el permiso "Personalizar aplicación" antes de activar la gestión de territorios reciben automáticamente el permiso "Gestionar territorios".
5. Para empezar a trabajar con su nueva jerarquía de territorios, desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**. Consulte [Creación de la jerarquía de territorios](#) en la página 174.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar los parámetros de gestión de territorios](#)

Configurar los parámetros de gestión de territorios



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Puede definir los niveles predeterminados de acceso a las cuentas, contactos, oportunidades y casos de los territorios nuevos, así como si los gestores de pronósticos pueden gestionar los territorios situados en un nivel inferior en la jerarquía de territorios.

1. Desde Configuración, ingrese *Territorio* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de territorios**.
2. Seleccione los niveles de acceso predeterminados para cuentas, contactos (dependiendo de su configuración predeterminada establecida para toda la organización), oportunidades y casos. Estos son los niveles de acceso que se seleccionarán de forma predefinida cuando se cree un territorio nuevo. Para obtener descripciones sobre estos campos, consulte [Campos de territorio](#) en la página 178.



Nota: Estos parámetros no son retroactivos y no afectan a los territorios existentes.

Cuando se crea o se modifica un territorio concreto, puede sobrescribir estos niveles de acceso predefinidos. Consulte [Crear territorios](#) en la página 177.

3. Opcionalmente, seleccione `Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios`. Cuando se selecciona esta casilla, los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios subordinados: pueden gestionar usuarios, agregar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de territorios:

- "Gestionar territorios"

cuentas manualmente y gestionar reglas de asignación de cuentas para territorios que están por debajo de su territorio inmediato. Además, pueden agregar territorios secundarios al territorio inmediato y a territorios de niveles inferiores. Para obtener más información sobre los gestores de pronósticos, consulte [Asignación de gestores de pronósticos de ventas en la jerarquía de pronósticos de ventas](#) en la página 322.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar Gestión de territorios](#)

[Visualizar y modificar territorios](#)

[Creación de la jerarquía de territorios](#)

Creación de la jerarquía de territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

 **Nota:** Si ha hecho clic en el botón **Activar Administración de territorios** para [activar la gestión de territorios](#), su jerarquía de pronósticos existente se ha utilizado como la base de la jerarquía de territorios.

Para trabajar con la jerarquía de territorios de su organización, desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**. Los siguientes términos se utilizan cuando se hace referencia a los territorios de la jerarquía.

Territorio principal

Un territorio que se encuentra en la escala inmediatamente superior de otro territorio en la jerarquía. Cada territorio sólo tiene un territorio principal en la jerarquía, excepto los territorios de niveles principales, que no tienen territorios principales por encima de ellos.

Territorio secundario

Un territorio que se encuentra en la escala inmediatamente inferior a la de otro territorio en la jerarquía. Un territorio principal puede tener un número ilimitado de territorios secundarios.

Territorios iguales

Territorios secundarios que comparten el mismo territorio principal.

Seleccione una opción de la lista desplegable para modificar la forma en que se visualiza la jerarquía del territorio:

Mostrar en vista de árbol

Vea una representación visual de las relaciones principal-subordinado entre sus territorios. Haga clic en **Ampliar todo** para ver todos los territorios o en **Plegar todo** para ver los territorios de niveles superiores únicamente. Para ampliar o plegar un nodo concreto, haga clic en el icono (+) o (-).

Mostrar en vista de lista ordenada

Vea una lista de territorios que puede ordenar alfabéticamente por el nombre del territorio, territorio principal (**Supervisor**) o descripción.

Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable *Vista* o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada. Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable *Vista* y haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los territorios:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar los territorios:

- “Gestionar territorios”

O BIEN

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Mostrar en vista de lista

Vea una lista de territorios y sus elementos secundarios, agrupados alfabéticamente por el nombre del territorio de nivel superior. Las columnas no se pueden ordenar. Esta vista no está disponible para jerarquías con más de 1.000 territorios.

Cada vista ofrece vínculos para que cree, modifique y elimine territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar y modificar territorios](#)

Visualizar y modificar territorios

Desde la página de detalles del territorio, puede ver y modificar diferentes aspectos del territorio, incluyendo territorios relacionados, usuarios asignados y cuentas incluidas.



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Presentación de territorios

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Seleccione el nombre del territorio que desea ver.

Visualización de territorios relacionados

La lista *Jerarquía* en la parte superior de la página de detalles del territorio muestra la forma en la que este territorio está relacionado con el territorio del nivel superior en la jerarquía. Para ver los nombres de otros territorios que comparten el territorio principal de este, consulte la lista *Entre iguales*. En cada lista, puede seleccionar un nombre de territorio para visualizarlo. La página de detalles del territorio también incluye una lista relacionada *Territorios secundarios*; consulte [Trabajo con las listas relacionadas de Territorio](#) en la página 176.

Modificación de territorios

Para actualizar un territorio existente, haga clic en **Modificar** y, a continuación, cambie los campos que desea modificar. Para obtener más información, consulte [Campos de territorio](#) en la página 178 y [Crear campos de territorios personalizados](#) en la página 180.

Si una modificación de un territorio afecta a una gran cantidad de datos, recibirá un email de confirmación cuando haya finalizado la operación.



Nota: Al modificar grupos, funciones y territorios, las reglas de colaboración se vuelven a calcular automáticamente para agregar o eliminar el acceso, según sea necesario.

Duplicación de territorios

Haga clic en **Duplicar** para crear un territorio con los mismos valores de campo personalizados y estándar que en el territorio actual. El territorio duplicado tiene el mismo territorio principal que el territorio original. Sin embargo, los usuarios asignados, las reglas de asignación de cuentas y las cuentas asignadas manualmente no se duplican.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los territorios:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar los territorios:

- “Gestionar territorios”

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

 **Nota:** Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

Visualización de cuentas asignadas a un territorio

Haga clic en **Ver cuentas** para ver una lista de las cuentas que se han asignado a este territorio y los territorios inferiores en la jerarquía. La lista incluye cuentas asignadas manualmente y cuentas que se han asignado mediante reglas.

Trabajo con las listas relacionadas de Territorio

Cada página de detalles de territorio tiene las siguientes listas relacionadas:

- **Usuarios asignados:** enumera los usuarios del territorio. Consulte [Gestionar usuarios en territorios](#) en la página 181.
- **Reglas de asignación de cuentas heredadas:** enumera las reglas de asignación de cuentas del territorio que se definen en el territorio principal. Consulte [Gestión de reglas de asignación de cuentas](#) en la página 185.
- **Reglas de asignación de cuentas definidas en este territorio:** enumera las reglas de asignación de cuentas del territorio. Consulte [Gestión de reglas de asignación de cuentas](#) en la página 185.
- **Cuentas asignadas manualmente:** enumera las cuentas que se han agregado manualmente al territorio. Consulte [Asignar manualmente cuentas a territorios](#) en la página 194.
- **Territorios secundarios:** enumera los territorios inmediatamente inferiores en la jerarquía del territorio. Para crear un territorio secundario para este territorio, haga clic en **Agregar territorio**. Para ver la página de detalle del territorio secundario, haga clic en el nombre del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de la jerarquía de territorios](#)

[Activar Gestión de territorios](#)

[Agregar gestores de pronósticos a territorios](#)

[Crear territorios](#)

Crear territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Puede crear hasta 500 territorios para su organización. Para crear un territorio nuevo:

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Haga clic en **Agregar territorio**. También puede hacer clic en **Agregar territorio** en la lista relacionada Territorios secundarios de la página de detalles de un territorio.
3. Defina el nuevo territorio ingresando o modificando los campos. Para obtener descripciones sobre campos de territorio, consulte [Campos de territorio](#) en la página 178.

Los campos estándar necesarios de los territorios son *Etiqueta*, *Nombre de territorio* y *Territorio principal*. Los territorios pueden tener campos personalizados. Para obtener más información, consulte [Crear campos de territorios personalizados](#) en la página 180.

4. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para crear más territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de territorio](#)

[Crear campos de territorios personalizados](#)

[Creación de la jerarquía de territorios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios:

- “Gestionar territorios”

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Campos de territorio



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Un territorio tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético.

Nombre del campo	Descripción
Acceso a cuenta	Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a las cuentas del territorio: sólo ver; ver y modificar; o ver, modificar, transferir y eliminar.
Acceso a casos	Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a los casos en las cuentas del territorio, independientemente de a quién le pertenezcan los casos: sin acceso, sólo ver o ver y modificar.
Restringir asignación de oportunidades	Seleccione esta casilla de verificación para evitar que las oportunidades de este territorio se puedan mover de ese territorio y sus territorios secundarios cuando se ejecuten reglas de asignación.
Acceso a contacto	Establece el nivel de acceso que tienen los miembros del territorio a los contactos en las cuentas del territorio, independientemente de a quién pertenezcan los contactos. Las opciones son sin acceso, sólo ver o ver y modificar.
Gestor de pronósticos	Usuario en el que se acumulan los pronósticos de los territorios secundarios y de niveles inferiores. Sólo se puede modificar seleccionando Cambiar en la página de detalles del territorio. Si se activa a través de la página Configuración de territorios, un gestor de pronósticos puede gestionar menos territorios en la jerarquía.
Etiqueta	El nombre utilizado para hacer referencia al territorio en todas las páginas de interfaz de usuario.
Acceso a oportunidades	Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a las oportunidades en las cuentas del territorio, independientemente de a quién le pertenezcan las oportunidades: sin acceso, sólo ver o ver y modificar.
Territorio principal	Territorio inmediatamente superior en la jerarquía de territorios. El territorio principal

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los territorios:

- "Gestionar territorios"

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Nombre del campo	Descripción
	debe ser un territorio existente. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar el territorio principal.
Grupos de colaboración	Sólo lectura y sólo aparecen en la página de detalles de territorio. En cada territorio, se crean dos grupos de colaboración; uno para el territorio y otro para el territorio y sus secundarios. Haga clic en Territorio para ver los usuarios que forman parte del grupo de colaboración de un territorio. Haga clic en Territorio y subordinados para ver los usuarios que forman parte del grupo de colaboración de un territorio y sus secundarios.  Nota: Los usuarios se muestran como miembros de grupo sólo cuando el grupo se utiliza para compartir reglas o compartir de forma manual registros.
Nombre de territorio	Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados.
Descripción de territorio	Descripción del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear campos de territorios personalizados](#)[Visualizar y modificar territorios](#)[Crear territorios](#)

Crear campos de territorios personalizados

Puede agregar hasta 500 campos de territorios personalizados para adaptarse a las necesidades específicas de su compañía.



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Desde los parámetros de gestión de objetos para territorios, vaya al área de campos. En esta área, puede ver los detalles de los campos estándar, crear o modificar campos personalizados o definir dependencias de campo.



Nota: Los territorios no tienen formatos de páginas personalizables. Los nuevos campos personalizados se agregan en orden alfabético al final de la página de detalles del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar y modificar territorios](#)

[Crear territorios](#)

[Campos de territorio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar campos de territorios personalizados:

- “Gestionar territorios”

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Eliminar territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Sólo puede eliminar territorios que no tengan territorios secundarios. Cuando se elimina un territorio, los elementos siguientes dejan de estar asociados a dicho territorio:

- Todos los usuarios, independientemente de que esté seleccionada la opción **Activo en territorio**
- Todas las cuentas, tanto si se han asignado manualmente o mediante reglas de asignación
- Todas las oportunidades

Para eliminar un territorio:

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al territorio en la jerarquía. También puede seleccionar el nombre de un territorio y hacer clic en **Eliminar**.

 **Nota:** Al restaurar una cuenta u oportunidad de la Papelera se restaura la asignación de territorio, pero no se activará la evaluación de las reglas de asignación de cuentas. Si las reglas de asignación de cuentas cambian mientras el registro está en la Papelera, el registro restaurado puede tener territorios que no son coherentes con las nuevas reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar y modificar territorios](#)

[Creación de la jerarquía de territorios](#)

Gestionar usuarios en territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Un territorio puede tener un número ilimitado de usuarios y se puede asignar un usuario a un número ilimitado de territorios.

En el contexto de un territorio específico, los usuarios tienen un estado **Activo** y **Activo en territorio**:

Activo

Un usuario activo puede iniciar sesión en Salesforce.

Los usuarios desactivados siguen poseyendo oportunidades y apareciendo en pronósticos y territorios. Cuando se desactivan usuarios, se congelan sus sustituciones de pronósticos de oportunidades, sustituciones de total ajustado y sustituciones de selección de gestor sobre pronósticos de sus subordinados. Sin embargo, el gestor de un usuario desactivado puede aplicar sustituciones de selección de gestor a pronósticos de dicho usuario. Las cantidades de acumulación se mantienen actualizadas. Si un usuario desactivado se vuelve a activar más adelante, el usuario podrá retomar el trabajo normal como antes. Si "Permitir realización de pronósticos" se desactiva para un usuario desactivado, el usuario se elimina de los territorios a los que esté asignado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar territorios:

- "Gestionar territorios"

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar usuarios a territorios:

- "Gestionar territorios"

Y

"Gestionar usuarios"

Los usuarios pueden establecer su estado activo modificando su página de información personal en su configuración personal.

Activo en territorio

Los usuarios con la opción `Activo en territorio` activada en la página de detalles de territorio tienen oportunidades abiertas, oportunidades cerradas o no tienen oportunidades en ese territorio. Los usuarios con la opción `Activo en territorio` desactivada se han trasladado o eliminado del territorio, pero siguen siendo los propietarios de las oportunidades del territorio antiguo.

Para ver los territorios a los que pertenece, consulte la lista relacionada Territorios en su página de información personal. Para ver esta lista relacionada para cualquier usuario, en Configuración, ingrese `Usuarios` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

Adición de usuarios a territorios

Para agregar usuarios a un territorio:

1. En la página de detalles de un territorio, haga clic en **Agregar usuarios**.
2. Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
3. Active y desactive las casillas de verificación en la columna Acción para mover usuarios entre las áreas Disponible y Seleccionada. También puede:
 - Hacer clic en una letra para ver los usuarios que corresponden a esa letra.
 - Haga clic en **Todos** para ver todos los usuarios cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
 - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todos los usuarios que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
 - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover los usuarios del área Seleccionados al área Disponibles.



Nota: Los usuarios ya asignados al territorio no aparecerán en la lista de usuarios Disponible, incluso si cumplen los criterios de la vista de lista.

4. Cuando el área Seleccionados incluye todos los usuarios que desee asignar al territorio, haga clic en **Asignar**.

Eliminación de usuarios de territorios

Puede eliminar un usuario de un territorio y decidir quién recibirá sus oportunidades abiertas:

1. En la lista relacionada Usuarios asignados de la página de detalles del territorio, haga clic en **Eliminar** junto al nombre del usuario.
2. Haga clic en el icono de búsqueda `Nuevo propietario` () para seleccionar un destinatario de las oportunidades abiertas que pudiera tener el usuario.
3. También puede dejar el campo `Nuevo propietario` en blanco. Se producirá uno de los resultados siguientes:
 - Si el territorio principal tiene un gestor de pronósticos, el gestor asume la propiedad de las oportunidades abiertas del usuario. Asimismo, el gestor de pronósticos se asigna al territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.
 - Si el territorio principal no tiene un gestor de pronósticos, el usuario permanece en el territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.

4. Haga clic en **Guardar**.

Si una gran cantidad de datos se ve afectada, se le enviará un email de confirmación cuando haya finalizado la operación.

Transferencia de usuarios entre territorios

El asistente para la transferencia de usuarios permite trasladar un usuario de un territorio a otro, seleccionar las oportunidades abiertas que seguirán siendo propiedad del usuario y designar un destinatario para las oportunidades abiertas que deje el usuario.

Para transferir un usuario a otro territorio:

1. En la lista relacionada Usuarios asignados de la página de detalles del territorio, haga clic en **Transferir** junto al nombre del usuario.
2. Haga clic en **Seleccionar** junto al territorio al que vaya a transferir al usuario. Si fuera necesario, expanda o contraiga los nodos de la jerarquía del territorio para mostrar el territorio de destino que desee.
3. Haga clic en el icono de búsqueda **Nuevo propietario** () para seleccionar el usuario que asumirá la propiedad de las oportunidades abiertas que el usuario transferido no puede conservar. Haga clic en **Siguiente** para continuar.

Si omite este paso y decide no seleccionar ningún destinatario, el gestor de pronósticos del territorio principal del que dependía el antiguo territorio del usuario recibirá automáticamente las oportunidades abiertas que el usuario no conserve. Si el territorio al que estaba subordinado el territorio anterior del usuario no tiene ningún gestor de pronósticos, el mismo usuario que se transfiere conservará la propiedad de sus oportunidades.

4. Seleccione una vista de lista de las oportunidades abiertas del usuario.
5. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover oportunidades entre las áreas Disponible y Seleccionada. También puede:
 - Haga clic en una letra para ver las oportunidades que corresponden a esa letra.
 - Haga clic en **Todos** para ver todas las oportunidades cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
 - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todas las oportunidades que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
 - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover las oportunidades del área Seleccionados al área Disponibles.
6. Cuando el área Seleccionada muestre las oportunidades que desea que el usuario retenga después de la transferencia, haga clic en **Transferir**.

Si una gran cantidad de datos se ve afectada, se le enviará un email de confirmación cuando haya finalizado la operación.



Nota: Si transfiere el gestor de pronósticos a otro territorio, el primer territorio ya no tendrá ningún pronóstico y se eliminarán las sustituciones de oportunidades que crearon los gestores de pronósticos para dicho territorio por encima de éste en la jerarquía. Consulte Sustitución de pronósticos personalizables.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar y modificar territorios](#)

[Agregar gestores de pronósticos a territorios](#)

Ver listas de usuarios asignados

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

La página de lista de usuarios asignados muestra una lista de los usuarios asignados al territorio seleccionado. En esta página puede ver información detallada de los usuarios, quitarlos de territorios, transferirlos entre territorios y acceder a otra información relacionada.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. La **Vista** predeterminada es su última vista de usuario seleccionada.
- Haga clic en el nombre de usuario para ver los detalles del usuario.
- Haga clic en **Eliminar** situado junto al nombre del usuario para [eliminar un usuario del territorio](#).
- Haga clic en **Transferir** situado junto al nombre del usuario para [transferir un usuario entre territorios](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de reglas de asignación de cuentas](#)

Agregar gestores de pronósticos a territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Considere los siguientes aspectos antes de asignar el gestor de pronósticos a un territorio:

- Un territorio sólo puede tener un gestor de pronósticos. Consulte [Asignación de gestores de pronósticos de ventas en la jerarquía de pronósticos de ventas](#) en la página 322
- Los pronósticos de los territorios secundarios y de niveles inferiores pasan a los gestores de pronósticos.
- Si un territorio no tiene un gestor de pronósticos, no habrá ningún pronóstico disponible para dicho territorio.
- Los gestores de pronósticos pueden recibir oportunidades cuando los usuarios se transfieren fuera de un territorio o se eliminan de él.
- Los gestores de pronósticos pueden recibir oportunidades cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas.
- En la página de configuración de territorios, puede activar gestores de pronósticos para que actúen como administradores delegados de territorios que se encuentran por debajo en la jerarquía.

Para asignar o modificar el gestor de pronósticos de un territorio:

1. En la página de detalles del territorio, haga clic en **Cambiar** junto al campo **Gestor de pronósticos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver usuarios asignados:

- “Ver parámetros y configuración”

Para eliminar o transferir un usuario:

- “Gestionar territorios”
Y
“Gestionar usuarios”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar gestores de pronósticos a territorios:

- “Gestionar usuarios”
Y
“Gestionar territorios”
Y
“Personalizar aplicación”

2. Seleccione un nombre de la lista desplegable para especificar el gestor de pronósticos del territorio.

En la parte de derecha, una vista de árbol de la jerarquía le permite ver los territorios secundarios e inferiores cuyos pronósticos pasan al gestor de pronósticos.

3. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignación de gestores de pronósticos de ventas en la jerarquía de pronósticos de ventas](#)

[Visualizar y modificar territorios](#)

[Configurar los parámetros de gestión de territorios](#)

Gestión de reglas de asignación de cuentas



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Puede crear reglas de asignación de cuentas que muevan automáticamente las cuentas y sus oportunidades y casos asociados a ciertos territorios en función de cualquier campo de cuenta estándar o personalizada, como código postal, estado, Industria, ingresos o número de empleados. Cada regla consta de diferentes filas de criterios que especifican exactamente la forma en que se asignan las cuentas.

Las reglas de asignación de cuentas se rigen por las siguientes condiciones:

- Un territorio puede tener reglas de asignación de cuentas heredadas, lo que significa que las reglas se han creado en una jerarquía superior del territorio y que por lo tanto, pueden influir en el territorio.
- Un territorio puede tener reglas de asignación de cuentas definidas localmente, lo que significa que las reglas se han creado en ese territorio.
- Si un territorio no tiene ninguna regla de asignación de cuenta heredada o definida localmente, sólo contendrá cuentas [agregadas manualmente](#).
- Si una cuenta coincide con todas las reglas de asignación de cuenta heredada o definida localmente para varios territorios en el mismo departamento de la jerarquía, la cuenta se asignará al territorio de coincidencia menor.
- Si una cuenta coincide con las reglas de asignación de cuentas heredadas de un territorio, pero no con las reglas definidas localmente de ese territorio, la cuenta no se asignará al territorio, pero se evaluará en sus territorios secundarios.

Por ejemplo, si tiene tres territorios:

- El territorio A tiene cuatro reglas marcadas "Aplicar a territorios secundarios", y es el territorio principal de B.
 - El territorio B tiene tres reglas no marcadas "Aplicar a territorios secundarios", y es el territorio principal de C.
 - El territorio C tiene dos reglas.

Si asigna una cuenta que coincida con todas las reglas de los territorios A y C, pero sólo con una del territorio B, la cuenta se asignará al territorio C. Sin embargo, si las reglas del territorio B tienen marcado "Aplicar a territorios secundarios", la cuenta sólo se asignará al territorio A.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar las reglas de asignación de cuentas:

- "Gestionar territorios"

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Trabajo con reglas de asignación de cuentas

Haga clic en **Ejecutar reglas** en la página de detalles de territorio para evaluar las reglas activas heredadas y definidas localmente que aparecen en la página con todas las cuentas existentes en su organización. Las reglas de todos los territorios subordinados también se evalúan, es decir, cuando ejecuta reglas en el territorio de nivel superior, todas las reglas de la jerarquía son evaluadas. Al hacer clic en **Ejecutar reglas**, aparece un icono () junto al botón de todos los territorios afectados para indicar que se están procesando las reglas. Cuando el procesamiento ha finalizado, se envía una confirmación por email.



Nota: Para proteger la calidad de los datos, no se le permite modificar un territorio mientras se visualiza el icono de procesamiento.

Haga clic en **Administrar reglas** en la página de detalles del territorio para acceder a la página Administrar reglas de asignación de cuentas, donde puede crear, modificar, previsualizar y ejecutar reglas de asignación de cuentas:

- Haga clic en **Nueva** para crear una regla nueva, o en **Modificar** para modificar una regla existente. Consulte [Crear y modificar reglas de asignación de cuentas](#) en la página 191.
- Utilice la casilla de verificación **Activa** para activar o desactivar regla definida localmente.

Las reglas de asignación de cuentas activas evalúan automáticamente cuentas y las asignan a territorios cuando:

- Se crea una cuenta utilizando la interfaz de usuario de Salesforce, la API de Force.com o un cliente como Connect Offline.
 - Se importa una cuenta mediante un asistente de importación.
 - Se crea una cuenta por conversión de un prospecto.
 - Una cuenta se modifica y guarda si se selecciona la casilla de verificación **Seleccionar de manera predeterminada para la opción Casilla de verificación “Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar”** bajo **Propiedades de formato**. Si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de una oportunidad, deberá tener acceso de transferencia en la oportunidad.
 - Una cuenta se modifica y guarda a través de la API de Force.com.
 - Se hace clic en **Ejecutar reglas** en una página de detalles de territorios, siempre que la casilla de verificación **Excluir de reglas de asignación de territorios** no esté seleccionada en la cuenta.
 - Se hace clic en **Guardar y Ejecutar reglas** en la página de reglas de asignación de cuentas de gestión para un territorio, siempre que la casilla de verificación **Excluir de reglas de asignación de territorios** no esté seleccionada en la cuenta.
 - Las cuentas duplicadas se combinan.
- Haga clic en un nombre de regla para ver los detalles de una regla, incluyendo su estado activo y sus criterios. En la página de detalles de una regla, puede modificar, eliminar o duplicar una regla.
 - Haga clic en **Vista previa** para ver las cuentas que se deberían asignar a este territorio y sus territorios secundarios si las reglas marcadas como activas se ejecutaran. Consulte [Vista previa de asignaciones de cuentas](#) en la página 192.
 - Haga clic en **Guardar** para guardar el estado activo actual de las reglas definidas localmente.
 - Haga clic en **Guardar y Ejecutar reglas** para guardar el estado activo de las reglas definidas localmente y evaluar las reglas heredadas y definidas localmente que aparecen en la página en todas las cuentas de la organización. La ejecución de las reglas de asignación de cuentas afecta a las cuentas que están en la Papelera.

Haga clic en **Modificar** en la página de detalles del territorio para seleccionar o cancelar la selección de la casilla de verificación **Restringir asignación de oportunidades**. Si se selecciona, las oportunidades del territorio permanecen en el territorio o sus territorios secundarios cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas. Se aplican las siguientes excepciones:

- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a un solo territorio secundario, la oportunidad sigue a la cuenta y se vuelve a asignar al nuevo territorio de la cuenta. Esto incluye cuando se mueve una cuenta a varios territorios y sólo uno de los nuevos territorios es un territorio secundario del territorio original.

- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a más de un territorio secundario, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.
- Si la cuenta de una oportunidad se extrae completamente del territorio y sus territorios secundarios, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.

 **Sugerencia:** También puede gestionar las reglas de asignación de cuentas usando el Cargador de datos o la API de servicios Web.

Reglas de asignación de cuentas y oportunidades

Varios factores determinan la forma en que las reglas de asignación de cuentas asignan oportunidades a los territorios, incluyendo:

- Si la cuenta asociada a la oportunidad está asignada a uno o más territorios
- Si el propietario de la oportunidad es un miembro del mismo territorio que la cuenta
- El número de usuarios asignados al territorio
- Si hay algún gestor de pronósticos asignado al territorio

 **Nota:** Si está actualizando una cuenta que activa una regla de asignación de cuentas que forma parte de la gestión de territorios, debe tener acceso de transferencia en la oportunidad si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de la oportunidad.

Cuentas con un territorio

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a sólo un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta	Número de usuarios asignados al territorio	Hay un gestor de pronósticos asignado al territorio	Resultados
Sí	1	N/A	La oportunidad se asigna al mismo territorio que la cuenta. El propietario de la oportunidad no se modifica.
No	1	ND	La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad es el único miembro del territorio.
No	0	ND	La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad se agrega como miembro inactivo del territorio. El propietario de la oportunidad no se modifica.
Sí	>1	Sí	La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el gestor de pronósticos se convierte en el propietario de la oportunidad.
Sí	>1	No	La oportunidad se asigna al mismo territorio que la cuenta. El propietario de la oportunidad no cambia si tiene seleccionada la opción Activo en territorio en la página de detalles del territorio.

El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta	Número de usuarios asignados al territorio	Hay un gestor de pronósticos asignado al territorio	Resultados
No	>1	Sí	La oportunidad se asigna al gestor de pronósticos del territorio.
No	>1	No	La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad se agrega como miembro inactivo del territorio. El propietario de la oportunidad no se modifica.

Cuentas con múltiples territorios

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a más de un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

Territorio al que pertenece el propietario de la oportunidad	Resultados
El propietario de la oportunidad tiene un territorio en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad al territorio que tiene en común con la cuenta.
El propietario de la oportunidad tiene más de un territorio en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
El propietario de la oportunidad no tiene territorios en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad no puede asignar la oportunidad a ningún territorio.

Asignaciones de territorios para usuarios estándar

Si el usuario que crea la oportunidad es un usuario estándar, Salesforce asignará automáticamente un territorio a una nueva oportunidad únicamente si el usuario y la cuenta tienen exactamente un territorio en común. Por ejemplo, Juan, que es un usuario estándar asignado al territorio Albacete únicamente, crea una oportunidad en la cuenta Hilos del Sur, S.L. La compañía Hilos del Sur, S.L. pertenece al territorio Albacete y a otro territorio. Como Juan e Hilos del Sur, S.L. tienen exactamente un territorio en común, la nueva oportunidad se asigna al territorio Albacete. Si Juan perteneciera al otro territorio de la cuenta, la oportunidad no se asignaría a un territorio.

Utilice la siguiente tabla para determinar cuándo se asignará un territorio a una oportunidad creada por un usuario estándar.

Número de territorios asignados al usuario	Número de territorios asignados a la cuenta	El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta	Resultados
1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio en común.

Número de territorios asignados al usuario	Número de territorios asignados a la cuenta	El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta	Resultados
>1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta si el usuario pertenece a ese mismo territorio.
1	>1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio del usuario si la cuenta está asociada a ese mismo territorio.
>1	>1	Sí	La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
ND	ND	No	La oportunidad no está asignada a ningún territorio.

Asignaciones de territorios para administradores

Un usuario que sea administrador o que tenga el permiso "Gestionar territorios" puede ver todos los territorios.

Si el usuario es un administrador, un administrador delegado de territorio o un usuario con el permiso "Gestionar territorios", Salesforce asignará automáticamente un territorio a una nueva oportunidad únicamente si el administrador, la cuenta y las cuentas principales de la cuenta tienen exactamente un territorio en común. Por ejemplo, Julia es una administradora que gestiona los territorios Albacete y Ciudad Real. Crea una oportunidad en la cuenta Hermanos Melero. Hermanos Melero está asociada con los territorios Albacete y Ciudad Real. Hermanos Melero tiene una cuenta principal, Productos Zyman, que está asignada a los territorios Ciudad Real y Cuenca. Como Julia, Hermanos Melero y Productos Zyman sólo tienen en común el territorio Ciudad Real, la nueva oportunidad se asigna al territorio Ciudad Real. Si Hermanos Melero o Productos Zyman pertenecieran al territorio Albacete, la oportunidad no se asignaría a un territorio.

Utilice la siguiente tabla para determinar cuándo se asignará un territorio a una oportunidad creada por un administrador.

Número de territorios que gestiona el administrador	Número de territorios asignados a la cuenta	Número de territorios asignados a la cuenta(s) principal de la cuenta	El propietario de la cuenta gestiona el mismo territorio que la cuenta y la cuenta(s) principal	Resultados
1	1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio en común.
>1	1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio en común.
1	>1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio en común.
1	1	>1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio en común.
>1	>1	1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta principal si el administrador y la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad

Número de territorios que gestiona el administrador	Número de territorios asignados a la cuenta	Número de territorios asignados a la cuenta(s) principal de la cuenta	El propietario de la cuenta gestiona el mismo territorio que la cuenta y la cuenta(s) principal	Resultados
				manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
1	>1	>1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio del administrador si la cuenta y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
>1	1	>1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta si el administrador y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
>1	>1	>1	Sí	La oportunidad se asigna al territorio del administrador si el administrador, la cuenta y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
ND	ND	ND	No	La oportunidad no está asignada a ningún territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar reglas de asignación de cuentas](#)[Vista previa de asignaciones de cuentas](#)[Visualizar y modificar territorios](#)

Crear y modificar reglas de asignación de cuentas

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Un territorio puede tener un máximo de 15 reglas de asignación de cuentas, incluidas las reglas activas e inactivas. Para crear o modificar una regla de asignación de cuentas:

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Seleccione el territorio que desea modificar.
3. Haga clic en **Gestionar reglas** en la lista relacionada de reglas de asignación de cuentas.
4. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva regla de asignación de cuentas. Para modificar una regla de asignación de cuentas, haga clic en **Modificar**.
5. Escriba el nombre de la regla. Los nombres de reglas deben tener un nombre único y contener un máximo de 80 caracteres.
6. Defina los criterios de filtro que las cuentas deben cumplir para que se incluyan en el territorio.
Si la organización emplea varios idiomas, utilice el idioma predeterminado de la organización a la hora de especificar los criterios. Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el *Idioma predeterminado* en la página Información de la compañía como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.
7. Opcionalmente, puede activar la casilla de verificación *Aplicar a territorios secundarios* que permite aplicar la regla a los territorios secundarios.
8. También puede activar la casilla de verificación *Activa* para activar la regla. Las reglas inactivas no se ejecutan.

Las reglas de asignación de cuentas activas evalúan automáticamente cuentas y las asignan a territorios cuando:

- Se crea una cuenta utilizando la interfaz de usuario de Salesforce, la API de Force.com o un cliente como Connect Offline.
 - Se importa una cuenta mediante un asistente de importación.
 - Se crea una cuenta por conversión de un prospecto.
 - Una cuenta se modifica y guarda si se selecciona la casilla de verificación *Seleccionar de manera predeterminada para la opción Casilla de verificación "Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar"* bajo **Propiedades de formato**. Si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de una oportunidad, deberá tener acceso de transferencia en la oportunidad.
 - Una cuenta se modifica y guarda a través de la API de Force.com.
 - Se hace clic en **Ejecutar reglas** en una página de detalles de territorios, siempre que la casilla de verificación *Excluir de reglas de asignación de territorios* no esté seleccionada en la cuenta.
 - Se hace clic en **Guardar y Ejecutar reglas** en la página de reglas de asignación de cuentas de gestión para un territorio, siempre que la casilla de verificación *Excluir de reglas de asignación de territorios* no esté seleccionada en la cuenta.
 - Las cuentas duplicadas se combinan.
9. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para guardar la regla y comenzar a definir otra regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de asignación de cuentas:

- "Gestionar territorios"

O

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

 **Sugerencia:** Al crear al menos una regla de asignación de cuentas en la parte superior de su jerarquía de territorios que se aplique a los territorios subordinados, puede crear una jerarquía donde todas las cuentas coincidan con los criterios del nivel superior y los territorios subordinados diferencien las cuentas por criterios más específicos.

De igual modo, si su organización utiliza divisiones, cree una regla en la parte superior de su jerarquía de territorios que filtre las cuentas según su división y que se aplique a los territorios subordinados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de reglas de asignación de cuentas](#)

[Vista previa de asignaciones de cuentas](#)

[Visualizar y modificar territorios](#)

Vista previa de asignaciones de cuentas

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Antes de ejecutar reglas de asignación de cuentas, visualice una lista de las cuentas que se asignarían a ese territorio y a los situados bajo él en la jerarquía si se ejecutaran las reglas marcadas actualmente como activas:

1. En la página de detalles de territorios, haga clic en **Gestionar reglas > Vista previa**.
2. Haga clic en **Guardar** para guardar el estado activo de las reglas. Haga clic en **Guardar y Ejecutar reglas** para guardar el estado activo de las reglas y evaluar las reglas en todas las cuentas existentes en su organización.

 **Nota:** La ejecución de las reglas de asignación de cuentas afecta a las cuentas que están en la papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de reglas de asignación de cuentas](#)

[Crear y modificar reglas de asignación de cuentas](#)

[Visualizar y modificar territorios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para previsualizar asignaciones de cuenta en territorios:

- “Gestionar territorios”

O BIEN

Usted es un gestor de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Ver listas de reglas heredadas

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

La página de lista de reglas heredadas muestra una lista de las reglas de asignación de cuentas heredadas por el territorio seleccionado. Aquí puede obtener información detallada de las reglas e información de acceso de reglas individuales.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Haga clic en el nombre de una regla para ver sus detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignar manualmente cuentas a territorios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver reglas heredadas:

- "Ver parámetros y configuración"

Asignar manualmente cuentas a territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Como alternativa a la creación y ejecución de reglas de asignación, puede agregar cuentas a territorios manualmente:

1. En la página de detalles de territorio, haga clic en **Agregar cuentas** en la lista relacionada Cuentas asignadas manualmente.
2. Seleccione una vista de la lista desplegable, o haga clic en **Crear vista** para crear una vista personalizada.
3. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover cuentas entre las áreas Disponibles y Seleccionadas. También puede:
 - Haga clic en una letra para ver los usuarios que corresponden a esa letra.
 - Haga clic en **Todos** para ver todas las cuentas cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
 - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todas las cuentas que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
 - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover las cuentas del área Seleccionadas al área Disponibles.
4. Cuando el área Seleccionadas incluya todas las cuentas que desee asignar manualmente al territorio, haga clic en **Asignar**.

 **Nota:** La adición de cuentas y la ejecución de reglas de asignación de cuentas de forma manual son completamente independientes. Una cuenta agregada manualmente permanece en un territorio hasta que se elimina también de forma manual. No hay ninguna alternativa para evitar que las reglas de asignación también agreguen la cuenta al territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualizar y modificar territorios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas a territorios manualmente:

- "Gestionar territorios"

Y

"Modificar" en cuentas

O

Debe ser un gestor de pronósticos y tener activada la opción Los gestores de pronósticos pueden gestionar territorios; además deberá trabajar con elementos situados bajo su posición en la jerarquía de territorios y tener el permiso "Modificar" en las cuentas.

Personalización de opciones para la venta

Personalizar oportunidades y productos

Obtenga el máximo provecho de oportunidades y productos configurando estas funciones adicionales.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar y configurar oportunidades similares](#)

Permita a los usuarios encontrar oportunidades Cerradas/Ganadas que coincidan con los atributos de una oportunidad en la que estén trabajando de modo que puedan acceder rápidamente a la información que puede ayudarles a cerrar negociaciones abiertas.

[Facilitar agregar productos a oportunidades](#)

Configure Salesforce para solicitar a sus usuarios que agreguen productos cuando crean una oportunidad. Cuando selecciona Pida a los usuarios que añadan productos a las oportunidades en Configuración de oportunidades, la etiqueta del botón para guardar en un nuevo registro de oportunidad es "Guardar y agregar producto".

[Activar recordatorios de actualización de oportunidades](#)

Las oportunidades actualizadas y exactas conducen a pronósticos precisos. La activación de los recordatorios de actualización permite a los gerentes enviar mensajes de email de reportes directos sobre las oportunidades abiertas del equipo.

[Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea](#)

Configure Salesforce de forma que cuando active o desactive un producto, todos los precios relacionados para ese producto se activen o se desactiven al mismo tiempo.

[Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad](#)

Controle si los usuarios pueden actualizar los campos Precio y Cantidad en oportunidades.

[Activar alertas de negocios importantes](#)

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por email sobre oportunidades con importes voluminosos. Es posible activar una alerta de oportunidad para su organización. El mensaje de alerta se asemeja a la página de detalles de la oportunidad, incluido el formato de página y el idioma del usuario en cuestión.

[Personalizar alertas de negocios importantes](#)

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por email sobre oportunidades con importes voluminosos. Personalice esta alerta para se envíe un email cuando una oportunidad alcance un umbral determinado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

Activar y configurar oportunidades similares

Permita a los usuarios encontrar oportunidades Cerradas/Ganadas que coincidan con los atributos de una oportunidad en la que estén trabajando de modo que puedan acceder rápidamente a la información que puede ayudarles a cerrar negociaciones abiertas.

Nota:

- Las búsquedas están construidas como sentencias *OR*. Por lo tanto, las oportunidades Cerradas/Ganadas tienen que coincidir únicamente con un criterio que se considere similar. Para obtener resultados óptimos en las búsquedas, incluya términos de búsqueda múltiples.
- Cuando decida qué campos de oportunidad mostrar en la lista relacionada Oportunidades similares, tenga en cuenta que los usuarios verán todos los campos que se muestran, independientemente de las reglas de colaboración y los permisos de usuario.

1. En Configuración, ingrese *Oportunidades similares* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Oportunidades similares**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar oportunidades similares**.
4. Seleccione los campos o listas relacionadas en que desee buscar Oportunidades similares y haga clic en **Agregar**.
5. Seleccione los campos para mostrar en la lista relacionada Oportunidades similares.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Asegúrese de que la lista relacionada Oportunidades similares está agregada al formato de página de oportunidades.

Facilitar agregar productos a oportunidades

Configure Salesforce para solicitar a sus usuarios que agreguen productos cuando crean una oportunidad. Cuando selecciona *Pida a los usuarios que añadan productos a las oportunidades* en Configuración de oportunidades, la etiqueta del botón para guardar en un nuevo registro de oportunidad es "Guardar y agregar producto".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para activar y configurar oportunidades similares:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Activar recordatorios de actualización de oportunidades

Las oportunidades actualizadas y exactas conducen a pronósticos precisos. La activación de los recordatorios de actualización permite a los gerentes enviar mensajes de email de reportes directos sobre las oportunidades abiertas del equipo.

1. En Configuración, ingrese *Actualizar recordatorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Actualizar recordatorios**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione *Habilitar los recordatorios de actualización para mi organización*.
4. De forma opcional, seleccione *Activar automáticamente los recordatorios para los usuarios con reportes directos* para programar recordatorios de actualización de oportunidades para todos los usuarios con reportes directos.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si no activó automáticamente todos los usuarios con reportes directos, seleccione qué usuarios desea que puedan programar recordatorios de actualización de oportunidades. Se puede agregar cualquier usuario que cuenta con reportes directos.
7. Haga clic en **Activar**.
8. Permita que esos usuarios sepan que pueden empezar a programar recordatorios de actualización para sus reportes directos.

 **Nota:** Si se permite a un propietario de cuenta recibir recordatorios de actualización de oportunidades, los usuarios del portal de clientes y socios que estén asignados como Ejecutivos a la cuenta reciben recordatorios, incluso si no tienen acceso a la oportunidad. Para evitar el envío de recordatorios a esos usuarios, elimínelos de la función Ejecutivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar recordatorios de actualización de oportunidades:

- "Personalizar aplicación"
O "Gestionar usuarios"

Para activar o desactivar los recordatorios de actualización de oportunidades:

- "Gestionar usuarios"

Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea

Configure Salesforce de forma que cuando active o desactive un producto, todos los precios relacionados para ese producto se activen o se desactiven al mismo tiempo.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de productos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de productos**.
2. Seleccione *Al modificar un indicador activo en un registro de producto*.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar automáticamente los precios de productos:

- "Personalizar aplicación"

Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad

Controle si los usuarios pueden actualizar los campos **Precio** y **Cantidad** en oportunidades.

Aunque los campos **Precio de venta** y **Cantidad** son obligatorios, puede retirarlos del formato de página y se rellenarán con un valor predeterminado. Los usuarios ya no podrán ver los campos o agregar datos a ellos.

Para asegurarse de que los productos de la oportunidad utilizan el precio de venta de la lista de precios asociada, elimine el campo **Precio de venta** del formato de página de los productos de la oportunidad.

Para utilizar la unidad como cantidad en los productos de la oportunidad, elimine el campo **Cantidad** del formato de página de los productos de la oportunidad.



Nota: Si no puede eliminar estos campos del formato de página, haga contacto con Salesforce para activar esta opción.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para restringir la modificación de precios y unidades:

- “Personalizar aplicación”

Activar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por email sobre oportunidades con importes voluminosos. Es posible activar una alerta de oportunidad para su organización. El mensaje de alerta se asemeja a la página de detalles de la oportunidad, incluido el formato de página y el idioma del usuario en cuestión.

Antes de comenzar, es conveniente determinar qué usuario tiene el formato de página y la configuración de idioma que desea incluir en todas las alertas. Este usuario también debe tener el permiso “Ver todos los datos”.

1. En Configuración, ingrese *Alerta de negocio importante* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Alerta de negocio importante**.
2. Escriba un nombre para la alerta.
3. Ingrese una **Probabilidad de activación** y un **Importe de activación** en la divisa corporativa. Se activa una alerta de oportunidad para las oportunidades con este nivel de probabilidad e importe o superior. La alerta se activa sólo en aquellas oportunidades que superan ambos umbrales: probabilidad e importe de activación.



Nota: Una oportunidad puede desencadenar una alerta de negocio importante si está en una divisa diferente de la de la organización. El **Importe** de una oportunidad se convierte a la divisa de la organización y se compara con el **Importe de activación**. Si está utilizando la gestión avanzada de divisa se utilizarán los tipos de cambio con fecha.

4. Marque la casilla **Activo** si desea activar la nueva alerta inmediatamente después de guardarla.
5. Escriba el valor de **Nombre del remitente del email**.
6. Escriba el valor de **Dirección del remitente del email**.



Nota: La dirección del remitente debe ser una de sus direcciones de email verificadas de toda la organización o la dirección de email indicada en su perfil de Salesforce.

7. Seleccione un usuario que proporcione la configuración apropiada para el formato de página, el idioma y la divisa de la oportunidad para el contenido de los mensajes por email. Este usuario debe tener el permiso “Ver todos los datos”.

En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, todas las alertas incluyen el importe en la divisa de la oportunidad. Si la divisa de la oportunidad es diferente de la divisa del usuario seleccionado en este paso, ambas divisas se incluyen en el mensaje de email.

Escriba una lista de los destinatarios del mensaje de email separados por comas. Es posible incluir destinatarios Cc: y Cco: pero todos deben ser direcciones de email válidas.

El campo Cco: no estará disponible si la organización ha activado los emails Cco de comprobación.

8. Marque la casilla **Notificar a propietario de la oportunidad** si desea incluir al propietario de la oportunidad en los emails de alerta.
9. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Una alerta de oportunidad envía una notificación la primera vez que una oportunidad alcanza el umbral. Por lo tanto, una oportunidad que alcanza el umbral con una probabilidad del 90 % no activará alertas adicionales si la probabilidad aumenta posteriormente. Sin embargo, una oportunidad que ya ha activado una alerta y que después se sitúa por debajo del umbral puede activar una segunda alerta si vuelve a superar dicho umbral.

Cuando trabaje en Connect Offline de forma remota, puede hacer cambios en las oportunidades que activan las alertas. Estos mensajes de alerta se enviarán al actualizar los datos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar alertas de negocios importantes](#)

Personalizar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por email sobre oportunidades con importes voluminosos. Personalice esta alerta para se envíe un email cuando una oportunidad alcance un umbral determinado.

El umbral se compone de un importe y una probabilidad de oportunidad. Por ejemplo, puede enviar un email al equipo cuando una oportunidad de 500.000 dólares ha alcanzado una probabilidad del 90%.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar alertas de negocios importantes](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las alertas de negocios importantes:

- “Personalizar aplicación”

Uso de familias de productos

Utilice la lista de selección **Familia de productos** para clasificar los productos. Por ejemplo, si la compañía comercializa tanto hardware como software, puede crear dos familias de productos: Hardware y Software.

En caso de que la organización tenga pronóstico con capacidad de personalización, los usuarios podrán tener una cuota para las ventas de hardware y otra para las de software. Asimismo, los usuarios podrán consultar los pronósticos para las oportunidades con productos de hardware por un lado y aquellas oportunidades que incluyan productos de software por otro.

Para empezar a usar familias de productos:

- Personalice la lista de selección **Familia de productos** para que incluya las distintas categorías en que se clasifican los productos que vende.
- En relación con cada producto de las listas de precios, modifique el producto y seleccione el valor de **Familia de productos** pertinente.
- Si la organización tiene pronóstico personalizable, establezca una cuota distinta para cada familia de productos para los usuarios.
- Si la organización tiene pronóstico personalizable, piense en cambiar la configuración de los pronósticos para que muestren un valor de familia de pronóstico concreto de forma predeterminada cada vez que los usuarios hagan clic en la ficha Pronósticos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar familias de productos:

- "Personalizar aplicación"

Activar programaciones de productos

Cree programas de ingresos y cantidad predeterminados para productos que se entregan o se pagan durante un periodo de tiempo. Además, los administradores pueden activar configuraciones de programación que permiten que los usuarios creen programas para productos individuales dentro de las oportunidades.

1. Desde Configuración, ingrese *Programas de productos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de programas de productos**.
2. Seleccione las casillas de verificación adecuadas para activar las programaciones de cantidades e ingresos de su organización. Tenga en cuenta que al desactivar un tipo de programación, automáticamente se borra toda la información de productos existente.

Para obtener una definición de cada tipo de programación, consulte Vista general de productos, listas de precios y programaciones.

3. Para cada tipo de programación que active, seleccione si lo va a activar automáticamente para todos los productos de las listas de precios. Esta opción selecciona automáticamente las casillas de selección **Programación de cantidades activada** o **Programación de ingresos activada** en todos los productos de las listas de precios.
4. Haga clic en **Guardar**.

Para tener un mayor control de las programaciones por producto, los administradores también pueden definir los tipos de programaciones que los usuarios pueden establecer para cada producto.



Nota: La habilitación o deshabilitación de programaciones no afecta a los productos archivados.

Si se hace referencia a los programas en Apex, solo se podrá desactivar uno de los tipos de programa (cantidad o ingresos). Por ejemplo, si Apex hace referencia al objeto de programación (representado como `OpportunityLineItemSchedule` en el código), puede desactivar uno de los tipos de programación, pero no ambos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Ayudar a los representantes de ventas a gestionar sus reuniones y tareas

Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus prospectos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience](#)

En algunas organizaciones de Salesforce, los tipos de registro y formatos de página necesitan ajustes para evitar que desaparezcan fichas del autor de actividad. Además, si personaliza la visualización y el orden de los campos en la cronología de actividad, tenga en cuenta el comportamiento de algunos campos.

[Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic](#)

La desactivación de las preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas borra la configuración de recordatorios de actividad del usuario. Si vuelve a activar los recordatorios de actividad más adelante, los usuarios reciben recordatorios solo para las actividades que creen o modifiquen después de volver a activar la configuración.

[Consideraciones para Actividades compartidas \(Múltiples contactos en una actividad\)](#)

Utilice Actividades compartidas para permitir a los usuarios relacionar varios contactos con cada evento o tarea y ver información acerca de actividades abiertas y el historial de actividades en páginas de detalles de contacto. Si activa Actividades compartidas o si se activa de forma predeterminada en su organización de Salesforce, no puede desactivarla. Si activa Actividades compartidas o la deja desactivada, revise estas consideraciones.

[Directrices para Actividades compartidas \(Múltiples contactos en una actividad\)](#)

Para incluir contactos relacionados junto con otros detalles de evento y tarea, incluya la lista relacionada Nombre en los formato de página de detalles de evento y tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente](#)

Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience

En algunas organizaciones de Salesforce, los tipos de registro y formatos de página necesitan ajustes para evitar que desaparezcan fichas del autor de actividad. Además, si personaliza la visualización y el orden de los campos en la cronología de actividad, tenga en cuenta el comportamiento de algunos campos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Mostrar fichas en el autor de actividad ajustando formatos de página y tipos de registro](#)

En algunas organizaciones de Salesforce, mostrar fichas en el autor de actividad en Lightning Experience le requiere ajustar parámetros.

[Consideraciones para las listas relacionadas Actividad y Cronología](#)

En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, prospectos, cuentas, contactos, contratos y objetos personalizados en el que activa actividades.

EDICIONES

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

[Consideraciones para la personalización de campos de cronología de actividad](#)

Puede utilizar formatos compactos para personalizar la visualización y el orden para elementos en la cronología de actividad. Tenga en cuenta que algunos campos esenciales permanecen en la cronología incluso si los elimina de un formato. Los iconos en la cronología no se pueden personalizar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience](#)

Mostrar fichas en el autor de actividad ajustando formatos de página y tipos de registro

En algunas organizaciones de Salesforce, mostrar fichas en el autor de actividad en Lightning Experience le requiere ajustar parámetros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

¿Falta la ficha llamada, tarea o evento en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos, formato y tipo de registro.

[Configurar la acción de email en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

¿Falta la acción de email en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos y formato.

EDICIONES

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

Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la ficha llamada, tarea o evento en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos, formato y tipo de registro.

1. Mire el formato de página del objeto (oportunidades, prospectos, cuentas, contactos) o un objeto personalizado que admite actividades. Compruebe si ha incluido la acción correspondiente en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página del objeto.



Nota: Una página de objeto hereda las acciones del formato de página global salvo que haya personalizado las acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página del objeto.

2. ¿Ha creado un tipo de registro personalizado para llamadas, tareas o eventos? (Los tipos de registro determinan los valores de lista de selección y formato de un registro. Puede definir uno o más tipos de registro para usuarios de los cuales seleccionar cuando crean un evento o una tarea.) Mire el formato de página que ha asociado con el tipo de registro personalizado. Asegúrese de que ha asignado el tipo de registro personalizado a la acción correspondiente. Por ejemplo, si ha creado un tipo de registro personalizado, asígnelo a la acción Registrar una llamada.
3. Asegúrese de que los usuarios tienen permiso para ver ese tipo de registro personalizado.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Configurar la acción de email en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la acción de email en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos y formato.

1. Si la acción de email no existe en el autor de actividades, abra el formato de página asignado al tipo de registro para la oportunidad u otro objeto.
2. Agregue la acción **Enviar un email** (no la acción Enviar email) a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página.
3. Asegúrese de que sus usuarios tienen el permiso **Enviar email** (no Enviar un email).

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Consideraciones para las listas relacionadas Actividad y Cronología

En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, prospectos, cuentas, contactos, contratos y objetos personalizados en el que activa actividades.

EDICIONES

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

Consideraciones para la personalización de campos de cronología de actividad

Puede utilizar formatos compactos para personalizar la visualización y el orden para elementos en la cronología de actividad. Tenga en cuenta que algunos campos esenciales permanecen en la cronología incluso si los elimina de un formato. Los iconos en la cronología no se pueden personalizar.

Visualización y orden de campos

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos en la cronología. Sin embargo, algunos campos permanecen en la cronología incluso si los elimina del formato, porque contienen información de actividad importante. Por ejemplo, supongamos que elimina la fecha de vencimiento, la fecha y hora o los campos de estado de tarea de los formatos compactos. La fecha y hora de inicio del evento, la casilla de verificación de la tarea, la fecha de vencimiento de la tarea y la fecha de registro de llamadas siguen apareciendo en actividades en la cronología. El campo de descripción en eventos y el campos de comentarios en tareas aparecen también siempre en la cronología, aunque no están disponibles en el formato compacto. Los campos restantes visibles en la cronología reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

EDICIONES

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

Iconos

No puede personalizar los iconos para los tipos de actividades (eventos, tareas, llamadas y email) en la cronología.

Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic

La desactivación de las preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas borra la configuración de recordatorios de actividad del usuario. Si vuelve a activar los recordatorios de actividad más adelante, los usuarios reciben recordatorios solo para las actividades que creen o modifiquen después de volver a activar la configuración.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Consideraciones para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Utilice Actividades compartidas para permitir a los usuarios relacionar varios contactos con cada evento o tarea y ver información acerca de actividades abiertas y el historial de actividades en páginas de detalles de contacto. Si activa Actividades compartidas o si se activa de forma predeterminada en su organización de Salesforce, no puede desactivarla. Si activa Actividades compartidas o la deja desactivada, revise estas consideraciones.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Activación de actividades compartidas

Límite del número de contactos

Su representante de ventas puede relacionar cada evento o tarea con hasta 50 contactos.

Tiempo necesario para activar Actividades compartidas

La activación de Actividades compartidas puede tardar hasta 48 horas, dependiendo del volumen de actividades de su organización de Salesforce. Durante este proceso, los representantes de ventas pueden seguir trabajando con eventos y tareas. La página Configuración de actividad en Configuración muestra mensajes acerca del estado y qué hacer si no finaliza el proceso.

Visualización de contactos relacionados junto con otros detalles de actividad

Para mostrar contactos relacionados en páginas de detalles de evento y tarea, asegúrese de que la lista relacionada Nombre está incluida en formatos de página de evento y tarea. Tenga en cuenta que los contenidos de la lista relacionada Nombre no son campos, no se atienen a la configuración de seguridad a nivel de campo.

Visualización de eventos de Visualforce

Si una página de Visualforce utiliza el controlador estándar para mostrar eventos de Actividades compartidas, utilice la API 26.0 o posterior.

Dejar Actividades compartidas desactivada

Limitaciones en Reportes personalizados basándose en Relaciones de actividad

Sino activa Actividades compartidas, los reportes personalizados basados en relaciones de actividad funcionan del siguiente modo.

- Solo muestran invitados a un evento pero no el organizador.
- No muestran eventos a los que no se ha invitado a nadie.

No hay asistencia para búsquedas personalizadas de actividad

Si no activa Actividades compartidas, no se admiten los tipos de reportes personalizados que utilizan relaciones de campo de búsqueda personalizada.

Registros duplicados creados para email

Si no activa Actividades compartidas y un representante de ventas envía un mensaje de email a varios contactos, Salesforce crea una tarea cerrada para cada contacto. Como resultado, Salesforce crea registros duplicados en lugar de solo una tarea correspondiente al email.

Directrices para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Para incluir contactos relacionados junto con otros detalles de evento y tarea, incluya la lista relacionada Nombre en los formato de página de detalles de evento y tarea.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic](#)

Utilice un calendario público para gestionar actividades de grupo. Por ejemplo, seguir eventos de un grupo, como eventos de marketing, lanzamientos de productos o clases de capacitación o bien programar una actividad común como las vacaciones de un equipo. Utilice un calendario de recursos para programar el uso de un recurso compartido como una sala de conferencias o un retroproyector.

[Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic](#)

El botón Nueva solicitud de reunión se activa de forma predeterminada en formatos de página. Permite a los usuarios utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones con clientes. El botón aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de las páginas de detalles de los contactos, prospectos y cuentas personales.

[Campos de evento](#)

Los registros de eventos cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de eventos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para eventos y calendarios](#)

Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic

Utilice un calendario público para gestionar actividades de grupo. Por ejemplo, seguir eventos de un grupo, como eventos de marketing, lanzamientos de productos o clases de capacitación o bien programar una actividad común como las vacaciones de un equipo. Utilice un calendario de recursos para programar el uso de un recurso compartido como una sala de conferencias o un retroproyector.

Puede crear un número ilimitado de calendarios.

- Vea y modifique sus calendarios públicos y calendarios de recursos existentes.
En Configuración, ingrese *Recursos y calendarios públicos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos y calendarios públicos**.
- Cree un calendario público o un calendario de recursos.
 1. Haga clic en **Nuevo**, asigne un nombre al calendario, seleccione **Activar** y guarde al calendario.
 2. Haga clic en **Colaboración**. Agregue los grupos públicos, funciones o usuarios con los que desea compartir el calendario.
 3. En Acceso de calendario, especifique la forma en la que desea compartir el calendario.

Ocultar detalles

Otros usuarios pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver otra información relacionada con los eventos en el calendario.

Ocultar detalles y agregar eventos

Otros usuarios pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver los detalles de los eventos. Otros usuarios pueden insertar eventos en el calendario.

Mostrar detalles

Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario.

Mostrar detalles y agregar eventos

Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario y pueden insertar eventos.

Acceso completo

Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario, insertar eventos y modificar los eventos existentes.

- Eliminar un calendario público.
 1. En Configuración, ingrese *Recursos y calendarios públicos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos y calendarios públicos**.
 2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de un calendario.

Asegúrese de que los usuarios tengan los permisos apropiados. Por ejemplo, un invitado a un evento que no tiene el permiso "Leer" en oportunidades no puede ver la oportunidad asociada con el evento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **todas** las ediciones excepto **Personal Edition, Group Edition y Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar calendarios públicos:

- "Personalizar aplicación"

Para gestionar calendarios de recursos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver un registro relacionado en un evento:

- Los usuarios deben tener el permiso "Lectura"

Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic

El botón Nueva solicitud de reunión se activa de forma predeterminada en formatos de página. Permite a los usuarios utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones con clientes. El botón aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de las páginas de detalles de los contactos, prospectos y cuentas personales.

Importante: Cloud Scheduler no está disponible en las organizaciones de Salesforce creadas en Winter '17 o posterior. Si activó Cloud Scheduler antes de Winter '17, permanecerá disponible en su organización hasta Winter '18. No obstante, si retira el botón **Nueva solicitud de reunión**, no podrá volverlo a agregar. Para obtener más información, consulte [Inicio de la retirada por fases de Cloud Scheduler con Winter '17](#).

Utilice los métodos siguientes de forma única o en combinación para controlar si se muestra el botón Nueva solicitud de reunión en los formatos de páginas de detalles. El botón también está disponible en la sección Calendario de la ficha Inicio cuando se activa la subficha Reuniones solicitadas. Las siguientes acciones para agregar y eliminar no afectan al botón de la sección Calendario.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página y los ajustes de actividad:

- "Personalizar aplicación"

Configuración rápida de Cloud Scheduler para formatos de página múltiples

1. Desde Configuración, ingrese *Cloud Scheduler* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Cloud Scheduler**.
2. Si está agregando el botón y el nuevo tema de la interfaz de usuario no está aún activado, actívelo en la página Interfaz de usuario en Configuración.
3. Para agregar el botón **Nueva solicitud de reunión** a la lista relacionada Actividades abiertas en todos los diseños de página aplicables, haga clic en **Agregar botón**. Para eliminar el botón de todos los diseños de página actuales, haga clic en **Eliminar botón**.

Configuración manual de Cloud Scheduler para formatos de página individuales

1. Si está agregando el botón y el nuevo tema de la interfaz de usuario no está aún activado, actívelo en la página Interfaz de usuario en Configuración. Consulte Configuración de la interfaz de usuario.
2. Agregue o elimine el botón **Solicitud de reunión nueva** a la lista relacionada Actividades abiertas en estos formatos de página que desee:
 - Contactos
 - Prospectos
 - Cuentas personales (si están habilitadas)

Para permitir que los usuarios soliciten una reunión con una cuenta personal, agregue el campo **Email** al formato de página. Desde los parámetros de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Formatos de página.

Configuración opcional de Cloud Scheduler

De manera opcional, puede activar esta configuración para que Cloud Scheduler sea más satisfactorio.

- Solicite a sus usuarios que instalen Salesforce for Outlook.
Recomendamos que los usuarios sincronicen sus eventos de calendario entre Salesforce y Outlook para proponer horas de reunión en función de su disponibilidad, tal y como se muestra en su calendario de Salesforce.
- Agregue el logotipo de su compañía a las solicitudes de reunión que envíe a los invitados.

- Mostrar reuniones solicitadas en la sección Calendario de la ficha Inicio.

La subficha Reuniones solicitadas se muestra por defecto. Si elimina el botón Nueva solicitud de reunión de todos los formatos de página, le recomendamos que elimine también la subficha Reuniones solicitadas porque sus usuarios no podrán solicitar reuniones.

- Permita que sus usuarios de socio soliciten reuniones mediante Cloud Scheduler. El perfil personalizado de Usuario de socio debe tener [los permisos de usuario correctos](#) en la página 208 y debe ser activo y asignado a sus usuarios de Socio.

Requisitos de permiso de usuario

Los usuarios deben tener los permisos “Enviar email” y “Modificar eventos” para poder solicitar reuniones. Estos permisos se activan en la mayoría de los perfiles estándar.

Si los usuarios no disponen de los permisos necesarios:

- No verán el botón Solicitud de reunión nueva en la lista relacionada Actividades abiertas
- No podrán modificar, volver a programar ni cancelar las reuniones solicitadas

Requisitos de seguridad a nivel de campo

En la mayoría de los casos no es necesario cambiar los ajustes de seguridad a nivel de campo para permitir a los usuarios solicitar reuniones. Sin embargo, si ha modificado los ajustes de seguridad a nivel de campo predeterminados para ciertos perfiles en su organización de Salesforce, consulte la siguiente tabla para comprobar que esos cambios impiden a los usuarios solicitar reuniones.

 **Nota:** En conjuntos de permisos y en la interfaz de usuario de perfil mejorado, las etiquetas de configuración difieren de aquellas etiquetas de la interfaz de usuario de perfil original en las páginas de seguridad a nivel de campo para la personalización de campos.

Objeto	Campo	Configuración de seguridad a nivel de campo necesaria		Descripción
		Conjuntos de permisos e interfaz de usuario de perfil mejorado	Interfaz de usuario de perfil original y personalización de páginas de campos	
Evento	Nombre	Leer y Modificar	Visible (con Sólo lectura no seleccionado)	Si este campo es ilegible, no se mostrará el botón Nueva solicitud de reunión en la lista relacionada Actividades abiertas, y se mostrará un mensaje “insuficientes privilegios” cuando intente cambiar (confirmar o volver a programar) o ver una reunión solicitada. Si este campo es legible pero no se puede modificar, el botón Nueva solicitud de reunión no aparecerá en la lista relacionada Actividades abiertas y las reuniones solicitadas se abrirán como de sólo lectura, evitando que los usuarios confirmen o vuelvan a programar la reunión.
	Descripción	Leer	Visible	Por defecto, cuando se confirma una reunión solicitada, el último mensaje enviado desde el organizador de la reunión se muestra en el campo Descripción para el nuevo evento.

Objeto	Campo	Configuración de seguridad a nivel de campo necesaria		Descripción
		Conjuntos de permisos e interfaz de usuario de perfil mejorado	Interfaz de usuario de perfil original y personalización de páginas de campos	
				Sin embargo, si la seguridad a nivel de campo del campo Descripción es ilegible, el último mensaje no aparecerá en el campo Descripción aunque la seguridad a nivel de campo se cambie luego a legible.

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para agregar logotipos personalizados a solicitudes de reunión en Salesforce Classic](#)

Puede mostrar un logotipo personalizado en comunicaciones como solicitudes de reunión. Utilice estas directrices para personalizar imágenes de logotipo.

Directrices para agregar logotipos personalizados a solicitudes de reunión en Salesforce Classic

Puede mostrar un logotipo personalizado en comunicaciones como solicitudes de reunión. Utilice estas directrices para personalizar imágenes de logotipo.

Un logotipo personalizado aparece en las siguientes ubicaciones.

- Solicitudes de email enviadas a los invitados cuando solicita una reunión o programa un evento
- Páginas de respuesta de reunión en la que los invitados seleccionan las horas en las que pueden reunirse
- Páginas de respuesta de eventos en la que los invitados aceptan o rechazan el evento

Cuando utilice un logotipo personalizado, recuerde lo siguiente.

- La imagen debe ser inferior a 20 KB y con un formato de archivo .gif, .jpeg o .png.
- Para obtener los mejores resultados, utilice una imagen que no supere los 130 píxeles de ancho por 100 píxeles de alto en 72 píxeles por pulgada. El ajuste de tamaño automático puede evitar que imágenes de gran tamaño aparezcan correctamente en algunos clientes de email.
- Cargue el logotipo a la ficha Documentos para hacer que esté disponible de modo externo.



Nota:

- Otros usuarios pueden sustituir el logotipo si se encuentra en la carpeta Documentos compartidos. Para evitar cambios no deseados, cree una carpeta accesible únicamente para los administradores del sistema y cargue el logotipo en esta carpeta.
- Puede utilizar un logotipo almacenado en la carpeta Mis documentos personales o marcado como Solo uso interno.
- No puede eliminar un logotipo personalizado de la ficha Documentos si se está utilizando en solicitudes de reuniones. Seleccione otra imagen que se utilice como logotipo o desactive la opción de mostrar un logotipo personalizado en las solicitudes de reuniones.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Personal Edition y Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar la configuración de actividades:

- "Personalizar aplicación"

Campos de evento

Los registros de eventos cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de eventos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Campos de eventos en Lightning Experience](#)

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Lightning Experience.

[Campos de eventos en Salesforce Classic](#)

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Salesforce Classic.

Campos de eventos en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Lightning Experience.

Campo	Descripción
Divisa de actividad	Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la actividad. Las cantidades se muestran en la divisa de la actividad. También se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas.
Evento de día completo	Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario especifica que el evento dura todo el día.
Asignado a (Assigned To)	Indica el propietario asignado del evento. De forma predeterminada, el evento se asigna al usuario que lo creó. En la página de detalles o vista de lista de un evento, Asignado a señala al creador del evento. No obstante, si el invitado a un evento ve un reporte en Actividades con Contactos, Asignado denota al visor como el invitado. Este campo no está disponible en Personal Edition.
Creado por	Indica el usuario que ha creado el evento, incluyendo la fecha y la hora de creación. Sólo lectura.
Fecha	Indica la fecha planificada del evento. Este campo se muestra únicamente si los eventos de varios días están desactivados.
Descripción	Descripción del evento. El límite es 32 KB de datos.

EDICIONES

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

Campo	Descripción
División	Indica la división a la que pertenece la actividad. Este valor se hereda de la cuenta, el prospecto, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la actividad pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos.
Duración	Representa la duración de un evento que dura menos de un día completo, en horas y minutos. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados.
Email	Contiene la dirección de email del contacto o prospecto relacionado con el evento. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Final	Indica la fecha y hora de finalización planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados.
Tipo de registro de evento	Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Autor de la última modificación	Contiene el nombre del usuario que ha cambiado el evento por última vez, incluyendo la fecha y la hora de la modificación. Sólo lectura.
Nombre	Contiene el nombre del contacto o prospecto relacionado con el evento. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con un evento no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y prospectos. Relacionar un contacto con un evento puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona el evento. Consulte el campo <code>Relacionado con</code> .
Ubicación	Indica la ubicación del evento.
Teléfono	Contiene el número de teléfono del contacto o prospecto relacionado con el evento. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Privado	Indica si los usuarios que no son el propietario del evento pueden ver los detalles de evento al visualizar el calendario del propietario del evento. Sin embargo, los usuarios con permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" ven los detalles de eventos privados en reportes y búsquedas, o bien a través de los calendarios de otros usuarios. Los archivos de datos exportados siempre contienen eventos privados. Los eventos con invitados y eventos agregados o cambiados en el calendario de otro usuario no se pueden marcar como privados. Los eventos privados no pueden relacionarse con otros registros.

Campo	Descripción
Público	 Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba Visible en autoservicio. Esta casilla de verificación permite a un usuario especificar si un evento pasado es visible en el portal de autoservicio.  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. Si Comunidades está activada en su organización, el valor en este campo especifica si el evento es visible para usuarios externos en comunidades. Si el evento es propiedad de un usuario externo, ese usuario visualiza el evento en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público. Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede exponerlo.
Relacionado con	Representa el registro con el que está relacionado el evento, como una cuenta, una oportunidad o un objeto personalizado. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona el evento con un contacto, no con un prospecto. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que el evento está relacionado. Si relaciona el evento con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en el evento del siguiente modo. • Suponga que un usuario relaciona el evento con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para el evento. • Suponga que un usuario relaciona el evento con otro objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para el evento. • Si un usuario deja el campo Relacionado con vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con el evento.
Mostrar hora como	Determina cómo aparece el evento cuando otros usuarios ven el calendario de un usuario: ocupado, fuera de la oficina o libre.
Inicio	Fecha y hora de inicio planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados.
Asunto	Contiene el asunto del evento.
Hora	Indica la hora de inicio de un evento planificado. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados.

Campo	Descripción
Tipo	Indica el tipo de evento; por ejemplo, email o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres.

Campos de eventos en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Salesforce Classic.

Campo	Descripción
Divisa de actividad	Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la actividad. Las cantidades se muestran en la divisa de la actividad. También se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas.
Evento de día completo	Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario especifica que el evento dura todo el día.
Asignado a (Assigned To)	Indica el propietario asignado del evento. De forma predeterminada, el evento se asigna al usuario que lo creó. En la página de detalles o vista de lista de un evento, Asignado a señala al creador del evento. No obstante, si el invitado a un evento ve un reporte en Actividades con Contactos, Asignado denota al visor como el invitado. Este campo no está disponible en Personal Edition.
Crear serie de eventos recurrentes	Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario puede configurar una serie de eventos recurrentes.
Creado por	Indica el usuario que ha creado el evento, incluyendo la fecha y la hora de creación. Sólo lectura.
Fecha	Indica la fecha planificada del evento. Este campo se muestra únicamente si los eventos de varios días están desactivados.
Descripción	Contiene una nota que describe el evento. Este campo incluye hasta 32 KB de datos.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en: **Personal Edition**

Campo	Descripción
División	Indica la división a la que pertenece la actividad. Este valor se hereda automáticamente de la cuenta, el prospecto, el caso o el objeto personalizado asociados, si existen. De lo contrario, la actividad pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos.
Duración	Representa la duración de un evento que dura menos de un día completo, en horas y minutos. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados.
Email	Contiene la dirección de email del contacto o prospecto relacionado con el evento. Este campo se rellena automáticamente con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Final	Indica la fecha y hora de finalización planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados.
Tipo de registro de evento	Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Autor de la última modificación	Contiene el nombre del usuario que ha cambiado el evento por última vez, incluyendo la fecha y la hora de la modificación. Sólo lectura.
Nombre	Contiene el nombre del contacto o prospecto relacionado con el evento. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con un evento no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y prospectos. Relacionar un contacto con un evento puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona el evento. Consulte el campo <code>Relacionado con</code> .
Ubicación	Indica la ubicación del evento.
Teléfono	Contiene el número de teléfono del contacto o prospecto relacionado con el evento. Este campo se rellena automáticamente con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Privado	Indica si los usuarios que no son el propietario del evento pueden ver los detalles de evento al visualizar el calendario del propietario del evento. Sin embargo, los usuarios con permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" podrán ver los detalles de eventos privados en reportes y búsquedas, o bien a través de los calendarios de otros usuarios. Los archivos de datos exportados siempre contienen eventos privados. Los eventos con invitados y eventos agregados o cambiados en el calendario de otro usuario

Campo	Descripción
	no se pueden marcar como privados. Los eventos privados no pueden relacionarse con otros registros.
Público	 Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba Visible en autoservicio. Esta casilla de verificación especifica si un evento pasado es visible en el portal de autoservicio.  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. Si Comunidades está activada en su organización, el valor en este campo especifica si el evento es visible para usuarios externos en comunidades. Si el evento es propiedad de un usuario externo, ese usuario visualiza el evento en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público. Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede exponerlo.
Relacionado con	Representa el registro con el que está relacionado el evento, como una cuenta, una oportunidad o un objeto personalizado. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona el evento con un contacto, no con un prospecto. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que el evento está relacionado. Si relaciona el evento con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en el evento del siguiente modo. • Si relaciona el evento con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta, Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para el evento. • Si relaciona el evento con cualquier otro tipo de objeto y relaciona también el evento con un contacto, Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para el evento. • Si deja el campo Relacionado con vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con el evento.
Respuesta	Campo opcional, permite a los usuarios invitados a un evento ingresar una nota cuando aceptan o rechazan el evento. Este campo no está disponible en Personal Edition.
Seleccionar invitados	Le permite relacionar hasta 1.000 personas (invitados) y recursos con el evento. Cuando busca personas o recursos para invitar a un evento, la lista Disponibles muestra hasta 300 resultados.

Campo	Descripción
Mostrar hora como	Lista de selección. Determina cómo aparece el evento cuando otro usuarios visualiza su calendario: ocupado, fuera de la oficina o libre.
Inicio	Fecha y hora de inicio planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados.
Asunto	Contiene el asunto del evento; por ejemplo, "Reunión". Un usuario puede ingresar un asunto o seleccionarlo en una lista de asuntos ya definidos.
Hora	Indica la hora de inicio de un evento planificado. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados.
Tipo	Indica el tipo de evento; por ejemplo, email o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres.

Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar sus tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience](#)

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos para elementos en la lista de tareas. Sin embargo, algunos campos permanecen en la lista de tareas incluso si los elimina de un formato, porque contienen información de tareas importante. Por ejemplo, suponga que elimina los campos de estado y de fecha de vencimiento de un formato compacto. La casilla de verificación de la tarea y la fecha de vencimiento aparecen aún en las tareas de la lista. Los campos restantes visibles en la lista reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

[Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience](#)

Para personalizar la barra de acciones junto a la lista de tareas, utilice la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de tareas.

[Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas](#)

Salesforce Classic difiere de Lightning Experience y Salesforce1 en el modo en que controla las reglas de validación en tareas.

[Consideraciones para la notificación de email de asignaciones de tareas](#)

Cuando el parámetro **Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea** está activado en Configuración de actividad, los usuarios ven la opción **Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea** en su configuración personal. Tanto el parámetro como la opción se activan de forma predeterminada. La activación y desactivación de la configuración afecta a los usuarios de varias formas. Antes de migrar una organización de Salesforce, evite notificaciones por email excesivas desactivando el parámetro. Podrá volverlo a activar tras la migración.

[Campos de tareas](#)

Los registros de tareas cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de tareas.

[Seguimiento de email en Salesforce Classic](#)

Si utiliza plantillas de email HTML en Salesforce Classic, active Salesforce para realizar un seguimiento de los mensajes de email HTML salientes como una tarea completada. Si desactiva esta opción, Salesforce ya no seguirá almacenando información de seguimiento de email. No obstante, los reportes de seguimiento de email permanecen en la ficha Reportes. Para mostrar los datos estadísticos de email a sus usuarios, agregue la lista relacionada Estado de email HTML a los formatos de página relevantes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para tareas](#)

Consideraciones para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos para elementos en la lista de tareas. Sin embargo, algunos campos permanecen en la lista de tareas incluso si los elimina de un formato, porque contienen información de tareas importante. Por ejemplo, suponga que elimina los campos de estado y de fecha de vencimiento de un formato compacto. La casilla de verificación de la tarea y la fecha de vencimiento aparecen aún en las tareas de la lista. Los campos restantes visibles en la lista reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Para personalizar la barra de acciones junto a la lista de tareas, utilice la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de tareas.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience](#)

Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas

Salesforce Classic difiere de Lightning Experience y Salesforce1 en el modo en que controla las reglas de validación en tareas.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Lightning Experience](#)

Supongamos que ha creado una regla de validación para tareas; por ejemplo, requiere a los usuarios ingresar un comentario antes de cerrar una tarea. Si ha configurado más de un estado Cerrada para tareas, los usuarios deben elegir un estado cuando vuelvan a abrir o cerrar una tarea. Si configuró más de un estado Abierto para tareas y reabre una tarea, Lightning Experience recuerda el último estado Abierto.

[Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Salesforce Classic](#)

Supongamos que ha creado una regla de validación para el cierre de una tarea; por ejemplo, requiere a los usuarios ingresar un comentario. Antes de que los usuarios puedan cerrar una tarea, primero deben abrir la página de detalle de la tarea y modificar la tarea. De la misma manera, si ha configurado más de un estado Abierta para tareas, los usuarios deben modificar la tarea para seleccionar un estado cuando vuelvan a abrir una tarea.

Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Lightning Experience

Supongamos que ha creado una regla de validación para tareas; por ejemplo, requiere a los usuarios ingresar un comentario antes de cerrar una tarea. Si ha configurado más de un estado Cerrada para tareas, los usuarios deben elegir un estado cuando vuelvan a abrir o cerrar una tarea. Si configuró más de un estado Abierto para tareas y reabre una tarea, Lightning Experience recuerda el último estado Abierto.

EDICIONES

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

Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Salesforce Classic

Supongamos que ha creado una regla de validación para el cierre de una tarea; por ejemplo, requiere a los usuarios ingresar un comentario. Antes de que los usuarios pueden cerrar una tarea, primero deben abrir la página de detalle de la tarea y modificar la tarea. De la misma manera, si ha configurado más de un estado Abierta para tareas, los usuarios deben modificar la tarea para seleccionar un estado cuando vuelvan a abrir una tarea.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Consideraciones para la notificación de email de asignaciones de tareas

Cuando el parámetro **Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea** está activado en Configuración de actividad, los usuarios ven la opción **Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea** en su configuración personal. Tanto el parámetro como la opción se activan de forma predeterminada. La activación y desactivación de la configuración afecta a los usuarios de varias formas. Antes de migrar una organización de Salesforce, evite notificaciones por email excesivas desactivando el parámetro. Podrá volverlo a activar tras la migración.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Tabla 1: Efectos de la activación y desactivación de la función en Configuración

Tipo de usuario	Efectos al activar la función	Efectos al desactivar la función
Usuarios de Salesforce1, incluyendo usuarios de comunidades	En Mi configuración > Notificaciones , se muestra la casilla de verificación Le asigna un tarea .	En Mi configuración > Notificaciones , no se muestra la casilla de verificación Le asigna un tarea .
Usuarios de Lightning Experience	En Lightning Experience, la casilla de verificación Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea no aparece. No obstante, los usuarios que han activado esa opción en Salesforce Classic aún reciben notificaciones por email.	Ningún usuario recibe una notificación por email cuando otro usuario asigna una tarea.

Tipo de usuario	Efectos al activar la función	Efectos al desactivar la función
Usuarios de Salesforce Classic, incluyendo usuarios de comunidades	- En la página Crear tarea, no se muestran las casillas de verificación Enviar notificación de email y Definir este valor como predeterminado. - En la página Recordatorios y alertas en la configuración personal del usuario, aparece la casilla de verificación Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea y se selecciona de forma predeterminada.	- En la página Crear tarea, aparecen las casillas de verificación Enviar notificación de email y Definir este valor como predeterminado y se envían las notificaciones por email según estas casillas de verificación estén seleccionadas. - La casilla de verificación Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea no aparece.
Usuarios del portal de socios	- En la página Crear tarea, no se muestran las casillas de verificación Enviar notificación de email y Definir este valor como predeterminado. - Las notificaciones por email se envían cada vez que alguien asigna una tarea a un usuario (los portales de socios no tienen página de configuración para administradores y usuarios).	En la página Crear tarea, aparecen las casillas de verificación Enviar notificación de email y Definir este valor como predeterminado y se envían las notificaciones por email según estas casillas de verificación estén seleccionadas.
Los usuarios a los que se asignan tareas que vienen generadas por reglas de tareas de flujos de trabajo	- En la página Nueva tarea de tareas de flujos de trabajo, no aparece la casilla de verificación Notificar a la persona asignada. - Si un administrador de Salesforce seleccionó la casilla de verificación Notificar a la persona asignada antes de Winter '15, los usuarios asignados a la tarea que anulen la opción no recibirán notificaciones.	Las notificaciones por email se envían a las personas asignadas a la tarea según las reglas de tareas de flujos de trabajo.
Usuarios a los que se les asignan tareas por medio de una API	Utilice una API para establecer el valor de <code>triggerUserEmail</code>. El valor predeterminado es <code>false</code>. - Si <code>triggerUserEmail = true</code>, se envían notificaciones según la configuración de los usuarios individuales. - Si <code>triggerUserEmail = false</code>, no se envían notificaciones por email cuando se asigna una tarea.	- Si <code>triggerUserEmail</code> es igual a <code>true</code>, se envían notificaciones por email a todos los usuarios cuando se asignan tareas. - Si <code>triggerUserEmail</code> es igual a <code>false</code>, no se envían notificaciones por email cuando se asigna una tarea.

Tipo de usuario	Efectos al activar la función	Efectos al desactivar la función
Usuarios a los que se les asignan tareas a través de Apex	Las notificaciones que se envían a través de Apex lo hacen en el contexto del encabezado de la solicitud.	Si se establece un valor en el encabezado de la solicitud de modo que se envíen las notificaciones por email, las notificaciones por email se envían a usuarios cuando se asignan tareas. Apex procesa el encabezado de forma secuencial desde la primera línea hasta la última. Si una declaración del encabezado de la solicitud indica que se requiere una notificación de tarea, se envía una notificación por email ignorando las declaraciones siguientes en el encabezado.

Campos de tareas

Los registros de tareas cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de tareas.

EN ESTA SECCIÓN:

[Campos de tareas en Lightning Experience](#)

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Lightning Experience.

[Campos de tareas en Salesforce Classic](#)

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Salesforce Classic.

Campos de tareas en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Lightning Experience.

Campo	Descripción
Divisa de actividad	Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la tarea. Las cantidades se muestran en la divisa de la tarea y también se convierten a la divisa personal de un usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas.
Asignado a (Assigned To)	Indica el propietario asignado de una tarea. De forma predeterminada, la tarea se asigna al usuario que la creó. Este campo no está disponible en Personal Edition.
Duración de llamada	Indica la duración de una llamada en segundos. Este campo se rellena cuando se responde a una llamada empleando Salesforce CRM Call Center.

EDICIONES

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

Campo	Descripción
Identificador del objeto de llamada	Indica el Id. de una llamada registrada en Salesforce a través de la integración de telefonía y computación (CTI) de Salesforce con un sistema de telefonía externo. Este campo recibe a menudo el Id. almacenado en el sistema de telefonía. El límite de caracteres es de 255.
Resultado de la llamada	Representa el resultado de una llamada; por ejemplo, “volveremos a llamar” o “llamada fallida”. El límite de caracteres es de 255. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Tipo de llamada	Indica el tipo de llamada: entrante, interna o saliente. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Comentarios	Contiene una descripción de la tarea. El límite es 32 KB de datos. Si el corrector ortográfico está activado para su organización, un usuario puede comprobar la ortografía de los contenidos.
Creado por	Indica el usuario que ha creado la tarea, junto con la fecha y la hora de creación de la tarea. Sólo lectura.
División	Indica la división a la que pertenece la tarea. Este valor se hereda de la cuenta, el prospecto, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la tarea pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos.
Fecha de vencimiento	Indica la fecha de vencimiento de la tarea.
Email	Contiene la dirección de email del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Autor de la última modificación	Indica el usuario que cambió por última vez la tarea, junto con la fecha y la hora de modificación de la tarea. Este campo es de solo lectura.
Nombre	Contiene el nombre del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con una tarea no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso “Leer” para contactos y prospectos. Relacionar un contacto con una tarea puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona la tarea. Consulte el campo Relacionado con .
Teléfono	Contiene el número de teléfono del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.

Campo	Descripción
Prioridad	Indica la urgencia de la tarea; por ejemplo, baja, media o alta. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Público	 Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba Visible en autoservicio. Seleccionando esta casilla de verificación, un usuario puede especificar que la tarea completada es visible en el portal de Autoservicio.  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. Si Comunidades está activada en su organización, este campo especifica si la tarea es visible para usuarios externos en comunidades. Si un usuario externo es propietario de la tarea, ese usuario visualiza la tarea en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público. Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede hacerlo visible.
Relacionado con	Indica el registro con el que está relacionada la tarea, como una cuenta u oportunidad. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona la tarea con un contacto, no con un prospecto. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que la tarea está relacionada. Si un usuario relaciona la tarea con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en la tarea del siguiente modo. • Suponga que un usuario relaciona la tarea con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para la tarea. • Suponga que un usuario relaciona la tarea con otro objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para la tarea. • Si un usuario deja el campo Relacionado con vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con la tarea.
Estado	Indica el estado actual de una tarea; por ejemplo, "No iniciada" o "Finalizada". Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Asunto	Contiene el asunto de la tarea.

Campo	Descripción
Tipo de registro de tarea	Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Tipo	Indica el tipo de tarea; por ejemplo, email o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres.

Campos de tareas en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Salesforce Classic.

Campo	Descripción
Divisa de actividad	Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la tarea. Las cantidades se muestran en la divisa de la tarea y también se convierten a la divisa personal de un usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas.
Asignado a (Assigned To)	Indica el propietario asignado de una tarea. De forma predeterminada, la tarea se asigna al usuario que la creó. Este campo no está disponible en Personal Edition.
Duración de llamada	Indica la duración de una llamada en segundos. Este campo se rellena cuando se responde a una llamada empleando Salesforce CRM Call Center.
Identificador del objeto de llamada	Indica el Id. de una llamada registrada en Salesforce a través de la integración de telefonía y computación (CTI) de Salesforce con un sistema de telefonía externo. Este campo recibe a menudo el Id. almacenado en el sistema de telefonía. El límite de caracteres es de 255.
Resultado de la llamada	Representa el resultado de una llamada; por ejemplo, "volveremos a llamar" o "llamada fallida". El límite de caracteres es de 255. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Tipo de llamada	Indica el tipo de llamada: entrante, interna o saliente. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Campo	Descripción
Comentarios	Contiene una descripción de la tarea. El límite es 32 KB de datos.
Crear serie de tareas recurrentes	Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario puede configurar una serie de tareas recurrentes. La activación de esta opción desactiva el campo Fecha de vencimiento porque cada tarea de una serie tiene una fecha de vencimiento diferente.
Creado por	Indica el usuario que ha creado la tarea, junto con la fecha y la hora de creación de la tarea. Sólo lectura.
División	Indica la división a la que pertenece la tarea. Este valor se hereda de la cuenta, el prospecto, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la tarea pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos.
Fecha de vencimiento	Indica la fecha de vencimiento de la tarea.
Email	Contiene la dirección de email del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Autor de la última modificación	Indica el usuario que cambió por última vez la tarea, junto con la fecha y la hora de modificación de la tarea. Este campo es de solo lectura.
Nombre	Contiene el nombre del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con una tarea no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y prospectos. Relacionar un contacto con una tarea puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona la tarea. Consulte el campo Relacionado con.
Teléfono	Contiene el número de teléfono del contacto o prospecto relacionado con la tarea. Este campo se rellena con el valor procedente del registro de contacto o prospecto relacionado.
Prioridad	Indica la urgencia de la tarea; por ejemplo, baja, media o alta. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Público	 Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba Visible en autoservicio. Seleccionando esta casilla de verificación, un usuario puede especificar que la tarea completada es visible en el portal de Autoservicio.  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones

Campo	Descripción
	existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. Si Comunidades está activada en su organización, este campo especifica si la tarea es visible para usuarios externos en comunidades. Si un usuario externo es propietario de la tarea, ese usuario visualiza la tarea en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público. Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede hacerlo visible.
Relacionado con	Indica el registro con el que está relacionada la tarea, como una cuenta u oportunidad. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona la tarea con un contacto, no con un prospecto. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que la tarea está relacionada. Si un usuario relaciona la tarea con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en la tarea del siguiente modo. • Suponga que un usuario relaciona la tarea con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para la tarea. • Suponga que un usuario relaciona la tarea con cualquier otro tipo de objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para la tarea. • Si un usuario deja el campo <code>Relacionado con</code> vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con la tarea.
Estado	Indica el estado actual de una tarea; por ejemplo, "No iniciada" o "Finalizada". Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección.
Asunto	Contiene el asunto de una tarea; por ejemplo, "Enviar por email presupuesto para el cliente". Un usuario puede ingresar un asunto o seleccionarlo en una lista de selección de asuntos ya definidos.
Tipo de registro de tarea	Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Tipo	Indica el tipo de tarea; por ejemplo, email o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres.

Seguimiento de email en Salesforce Classic

Si utiliza plantillas de email HTML en Salesforce Classic, active Salesforce para realizar un seguimiento de los mensajes de email HTML salientes como una tarea completada. Si desactiva esta opción, Salesforce ya no seguirá almacenando información de seguimiento de email. No obstante, los reportes de seguimiento de email permanecen en la ficha Reportes. Para mostrar los datos estadísticos de email a sus usuarios, agregue la lista relacionada Estado de email HTML a los formatos de página relevantes.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Personalizar actividades para sus representantes de ventas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas pueden gestionar eventos, calendarios y tareas. Las opciones de personalización varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

EN ESTA SECCIÓN:

Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus prospectos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

Opciones de personalización para eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Opciones de personalización para tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus prospectos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
Activar recordatorios de actividades	Permite a los usuarios establecer preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar recordatorios de actividades . Consulte también Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic en la página 203 y Recordatorios		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		de actividades en Salesforce Classic.			
Permitir múltiples contactos (Actividades compartidas)	Permite a los usuarios relacionar hasta 50 contactos con un evento o una tarea.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Permitir que los usuarios relacionen múltiples contactos con tareas y eventos . Consulte también Consideraciones para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad) en la página 204 y Directrices para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad) en la página 205.	✓	✓	
Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto	Cuando se asocia una actividad con un contacto, la actividad también se muestra en la cuenta principal del contacto. Si permite a sus usuarios relacionar contactos con cuentas múltiples, recomendamos no seleccionar esta opción.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto . Consulte también Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas .	✓	✓	✓

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para eventos y calendarios](#)[Opciones de personalización para tareas](#)[Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

Opciones de personalización para eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
Habilitar eventos de varios días.	Permita a los usuarios crear eventos que finalicen más de un día (24 horas) después de su inicio.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar eventos de varios días .	✓	✓	✓
Habilitar eventos recurrentes.	Permita a los usuarios crear eventos que se repiten en un intervalo específico. Si desactiva este parámetro, los usuarios podrán seguir modificando el intervalo de un evento recurrente que ya exista, pero no podrán crear eventos recurrentes.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar creación de eventos recurrentes .		✓	
Permitir pasar el ratón sobre vínculos en el calendario de la ficha Inicio.	Muestre detalles de eventos cuando un usuario pasa el ratón sobre un evento.	Desde Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar vínculos activables de página de inicio para eventos .		✓	
Permitir la modificación de calendario de arrastrar y colocar.	Permita a los usuarios arrastrar eventos programados en la vista de día o	Desde Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
	semana de sus propios calendarios.	Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar modificación de arrastrar y colocar en las vistas de calendario.			
Permitir a los usuarios crear eventos haciendo clic en el calendario.	Permita a los usuarios crear un evento haciendo clic en un intervalo de tiempo del calendario.	Desde Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar la creación eventos con un solo clic en vistas de calendario.		✓	
Habilitar la programación de arrastrar y soltar en vistas de lista.	En las vistas de lista de contacto y prospecto, permita a los usuarios programar eventos arrastrando un contacto o un prospecto en el calendario. Puede personalizar el formato de página en miniatura para la superposición donde los usuarios ingresan detalles del evento.	Desde Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar programación de arrastrar y colocar en las vistas de lista. Consulte también Descripción general de formatos de página y seguridad a nivel de campo.		✓	
Activar acceso directo de calendario.	Mostrar un vínculo () en la última vista de calendario utilizada de un usuario en la barra	En Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
	lateral por encima de Elementos recientes.	rápida y luego seleccione Activar acceso directo de calendario.			
Activación de vínculos de funciones activables para la lista Mis tareas.	Mostrar detalles de la tarea en una ventana emergente en la ficha Inicio cuando un usuario pasa el ratón sobre una tarea.	Desde Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activación de vínculos de funciones activables para la lista Mis tareas.		✓	
Mostrar detalles de eventos en vistas de calendario de múltiples usuarios.	Mostrar detalles de eventos en pantalla en vez de pasar el ratón sobre vistas de calendario diaria, semanal y mensual para todos los usuarios. El hecho de activar este ajuste no sustituye la colaboración de calendario.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Mostrar detalles de evento en la vista de calendario de varios usuarios.		✓	
Crear calendarios públicos y calendarios de recursos.	Cree calendarios para la gestión de actividades de grupo como eventos de marketing, presentaciones de productos, clases de capacitación y vacaciones del equipo o bien recursos compartidos como	Consulte Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic en la página 206.		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
	una sala de conferencias.				
Configurar solicitudes de reuniones (Cloud Scheduler).	Muestre un botón en la lista relacionada Actividades abiertas en contactos, prospectos y cuentas personales que permite a los usuarios solicitar reuniones con clientes.	Consulte Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic en la página 207.		✓	
Mostrar solicitudes de reunión de Cloud Scheduler en la ficha Inicio.	Muestre la subficha Reuniones solicitadas en el calendario en la ficha Inicio. Esta subficha contiene las reuniones que un usuario ha solicitado pero que no están confirmadas.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Mostrar reuniones solicitadas en la sección Calendario de la ficha Inicio .		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
Mostrar logotipos personalizados en solicitudes de reunión de Cloud Scheduler.	Muestre un logotipo personalizado en comunicaciones, como solicitudes de reunión. Los invitados ven el logotipo cuando los invita a un evento o solicita una reunión con ellos.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Mostrar logotipos personalizados en solicitudes de reunión .		✓	

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente](#)

[Opciones de personalización para tareas](#)

[Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

Opciones de personalización para tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
Permita a los usuarios seleccionar si recibir notificaciones de email para asignaciones de tareas.	Muestre una configuración que permite a un usuario decidir si recibir una notificación por email cuando se asigne una tarea.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea . Consulte también Consideraciones	✓	✓	✓

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		para la notificación de email de asignaciones de tareas en la página 218.			
Personalizar acciones de lista de tareas.	Personalice la barra de acciones que aparece junto a la lista de tareas.	Consulte Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience en la página 217	✓		
Permitir tareas recurrentes.	Permita a los usuarios crear tareas que se repiten en un intervalo específico. Si desactiva esta configuración, los usuarios podrán seguir modificando el intervalo de una tarea recurrente que ya exista, pero no podrán crear más tareas recurrentes.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar creación de tareas recurrentes .			✓
Permitir a los usuarios asignar copias de una tarea.	Permita a los usuarios asignar copias independientes de una nueva tarea a varios usuarios.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar tareas de grupo .			✓
Mostrar una página de Nueva tarea más sencilla en Salesforce1.	Muestre una página Nueva tarea con campos de tarea clave en primer lugar.	En Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Mostrar		✓	

Configuración o función	Descripción	Configuración y Ayuda	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		formulario más sencillo Nueva tarea en Salesforce1.			
Seguir y mostrar estadísticas de email.	Permita que Salesforce realice un seguimiento de los mensajes de email HTML cuando utilice plantillas de email HTML.	Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de actividad</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Activar la función de seguimiento de email . Consulte también Seguimiento de email en Salesforce Classic en la página 226.		✓	

CONSULTE TAMBIÉN

[Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente](#)

[Opciones de personalización para eventos y calendarios](#)

[Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

Notas: Permitir a los usuarios tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, sus usuarios pueden simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Notas permite a sus usuarios tomar notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, sus usuarios pueden relacionar notas con múltiples registros con solo unos clics.

Notas está creada en la parte superior de Salesforce Files, de modo que puede realizar varias de las mismas cosas con notas que las que puede realizar con archivos, como crear reportes en notas y utilizar Chatter para compartir notas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Consideraciones para la configuración de Notas

Tenga en cuenta estos elementos antes de configurar Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce.

- Una vez activada Notas para su organización, cualquier nueva nota se creará utilizando Notas. Notas creadas con la antigua herramienta de toma de notas abiertas en la antigua herramienta de toma de notas.
- Si desactiva Notas, sus usuarios no pueden acceder a notas que se han creado con Notas.
- Los usuarios con una licencia de Portal de socios o Portal de clientes no pueden utilizar Notas, deben emplear la herramienta de toma de notas anterior en su lugar.
- Después de configurar Notas en Salesforce1, sus usuarios pueden crear tareas simplemente deslizando líneas en una nota. Si un perfil de usuario está asignado a dos o más tipos de registro Tarea, se les solicita elegir un tipo de registro y rellenar los detalles de la tarea cada vez que crean una tarea desde una nota. Si un perfil de usuario está asignado a menos de dos tipos de registro Tarea, la tarea se crea inmediatamente y no se solicita al usuario detalles adicionales.

Configurar Notas

Para permitir a los usuarios tomar notas de texto enriquecido, configure Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.



Pase por ella

1. Asegúrese de que la [lista relacionada Notas está incluida en sus formatos de página](#).
2. Asegúrese de que Notas está activada. Desde Configuración, ingrese *Configuración de notas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de notas**. A continuación, asegúrese de que *Activar notas* está seleccionada.
3. Para permitir a los usuarios tomar notas desde el publicador de Chatter, el menú Acciones globales y la barra de acción de Salesforce1, agregue la acción rápida **Nueva nota** a Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic y la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato del publicador global.
4. Si ha sustituido el formato de publicador global en cualquiera de sus formatos de página de objeto, agregue la acción rápida **Nueva nota** a sus formatos personalizados también.
5. Para permitir a los usuarios tomar notas fácilmente en Salesforce1:
 - a. Asegúrese de que sus usuarios pueden crear tareas desde notas en Salesforce1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de actividad* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de actividad**. Seleccione *Permitir la creación de tareas desde notas*.
 - b. Asegúrese de que **Notas** aparece en el menú de navegación de Salesforce1 de su organización. Desde Configuración, ingrese *Navegación* en el cuadro *Búsqueda rápida*, seleccione **Navegación de Salesforce1** y luego mueva **Notas** desde la lista Disponible a la lista Seleccionada. Recomendamos ponerla encima de **Elementos de búsqueda inteligente**.

En Salesforce1, sus usuarios pueden crear tareas simplemente deslizando líneas en una nota.

Si un perfil de usuario está asignado a más de un tipo de registro Tarea, se solicita al usuario seleccionar un tipo de registro para la tarea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce1, Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver formatos de página:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

Configurar formatos de página para notas

Si ha estado utilizando Salesforce antes de Winter '16, debe realizar algunos ajustes en sus formatos de página de modo que los usuarios puedan ver sus notas.

1. Asegúrese de estar familiarizado con el modo de modificar formatos de página.
2. Seleccione el objeto y luego el formato que utilizan sus usuarios.
3. Desde la lista de categorías de elementos de página, seleccione **Listas relacionadas**.
4. Arrastre la lista relacionada Notas en la página donde desea que aparezca.
Si sus usuarios han utilizado la antigua herramienta de toma de notas, mantenga la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de modo que puedan acceder a notas antiguas. Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas.
5. Guarde el formato y confirme que desea sobrescribir las personalizaciones de la lista relacionada de los usuarios.
6. Repita estos pasos para otros objetos con los que utiliza Notas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Notas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

Personalización de opciones para prospectos

Configurar la gestión de prospectos

Ayude a sus equipos de ventas a realizar seguimientos de clientes potenciales y construir un sólido canal de oportunidades. Sus equipos de ventas utilizan prospectos de Salesforce para trabajar y cualificar sus clientes potenciales con el objetivo de crear oportunidades.

Gracias al uso de prospectos, el personal de ventas tiene acceso instantáneo a los últimos clientes potenciales y, al mismo tiempo, se garantiza que ningún prospecto se deja atrás. Una buena administración de prospectos sirve para que los responsables de ventas y de marketing puedan administrar el proceso de prospectos que vayan entrando, realizar un seguimiento de las fuentes de prospectos y analizar el desempeño de la inversión en marketing.

Desde Configuración, empiece a trabajar utilizando la gestión de prospectos.

- Vaya a la configuración de gestión de objetos para prospectos. Desde la sección de campos, cree campos de prospectos personalizados que sigan información específica en su compañía. Del mismo modo, asigne estos campos personalizados a campos de oportunidades, cuentas y contactos para que los datos se conviertan cuando los usuarios conviertan prospectos. Modifique la lista de selección **Estado del prospecto** para seleccionar los estados predeterminados para los prospectos nuevos y convertidos.
- Ingrese *Configuración de prospectos* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de prospectos** para especificar su configuración de prospectos predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Ingrese *Reglas de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de prospectos** para configurar reglas de asignación de prospectos que asignan prospectos automáticamente.
- Ingrese *Prospecto Web* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Prospecto Web** para captar prospectos automáticamente desde su sitio Web.
- Para permitir que sus equipos de ventas modifiquen prospectos convertidos, ingrese *Interfaz de usuario* en el cuadro *Búsqueda rápida* y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione **Activar permisos de usuario** **“Establecer campos de auditoría tras la creación de registros”** y **“Actualizar registros con propietarios inactivos”**.

Para crear colas de ventas para prospectos u objetos personalizados, desde Configuración, ingrese *Colas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Colas**.

Gestión de prospectos

Antes de que la organización empiece a utilizar prospectos, puede llevar a cabo la siguiente configuración:

- Personalizar la configuración de prospectos predeterminada.
- Crear colas de prospectos para ayudar a gestionar la distribución de prospectos.
- Configurar reglas de asignación de prospectos para asignar automáticamente prospectos.
- Configurar Prospectos Web para captar prospectos de forma automática desde el sitio Web.
- Importar los prospectos existentes de su organización.
- Crear campos de prospectos personalizados.
- Asignar campos de prospectos personalizados a otros campos de prospectos para la conversión de prospectos.
- Modificar la lista de selección *Estado del prospecto* para seleccionar los estados predeterminados para los prospectos nuevos y convertidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Definir la configuración predeterminada para la creación de prospectos

Optimice la función de gestión de prospectos para sus equipos de ventas de modo que puedan cuidar los prospectos de forma eficiente y evitar registros duplicados cuando llega el momento de convertir los prospectos en contactos, cuentas y oportunidades.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de prospectos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de prospectos** y luego haga clic en **Modificar**.
2. Defina el propietario del prospecto predeterminado y la configuración de la conversión de prospectos.
3. Guarde su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de prospectos:

- “Personalizar aplicación”

Asignar campos de prospectos personalizados para la conversión de datos

Aproveche al máximo los registros creados a partir de prospectos que convierten sus equipos de ventas cuando asigne campos de prospectos personalizados a los campos de los registros a los que se han convertido.

Cuando los representantes de ventas convierten prospectos cualificados, la información desde los campos de prospectos estándar aparece en campos estándar de los registros de contacto, cuenta y oportunidad. Si configura campos de prospectos personalizados, especifique cómo se convierte dicha información personalizada en los campos personalizados en cuentas, contactos u oportunidades.

1. Desde la configuración de la gestión de objetos para prospectos, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Asignar campos de prospectos**.
2. Para cada campo de prospecto personalizado, elija un campo de cuenta, de contacto o de oportunidad personalizado en el que desearía insertar la información al convertir al prospecto.
3. Guarde su trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la asignación de campos de prospectos personalizados para la conversión de prospectos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar campos de prospectos:

- "Personalizar aplicación"

Directrices para la asignación de campos de prospectos personalizados para la conversión de prospectos

Aprenda las mejores prácticas para la asignación de campos de prospectos personalizados a campos personalizados en contactos, cuentas y oportunidades. La asignación de campos personalizados ayuda a sus representantes de ventas a mantener esa información importante cuando convierten prospectos cualificados para realizar un seguimiento de nuevas posibles negociaciones.

Asegúrese de	Es bueno saber que
Asigne los campos de prospectos personalizados a otros campos personalizados con el mismo tipo de datos.	En concreto, asigne campos de prospectos numéricos a otros campos numéricos o asigne campos de área de texto largo a otros campos de área de texto largo. Algunas excepciones son: • Puede asignar entre campos de texto y de lista de selección. Pero sus datos se truncan si el campo de texto asignado no es lo suficientemente grande para albergar la totalidad del valor de lista de selección del prospecto. • Puede asignar campos de tipo <i>Texto</i> o <i>Área de texto</i> a campos de área de texto largo. • Puede asignar campos de numeración automática a campos de tipo <i>Texto</i>, <i>Área de texto</i> o <i>Lista de selección</i>. • No asigne campos de fórmula personalizados a otros campos de fórmula ni a ningún otro tipo de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Asegúrese de	Es bueno saber que
Asigne campos de prospectos personalizados de tipo <i>Número</i> , <i>Divisa</i> o <i>Porcentaje</i> a otros campos de número, divisa o porcentaje de la misma longitud y decimales.	Por ejemplo, su campo de divisa de prospecto tiene una longitud de 3 y 2 decimales. Asígnelo a otro campo de divisa personalizado con una longitud de 3 y 2 decimales.
Sin cambios de tipos de datos para campos de prospectos personalizados	Si cambia los tipos de datos para campos personalizados, Salesforce elimina las asignaciones de prospectos para esos campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignar campos de prospectos personalizados para la conversión de datos](#)

Conceptos de prospectos Web

Recopile información desde el sitio Web de su compañía y genere automáticamente hasta un máximo de 500 prospectos nuevos por día.

Si su compañía ya tiene un formulario en el que los clientes potenciales ingresan su información de contacto, considere crear una página de salto donde los clientes potenciales responden a una campaña. Con un pequeño código HTML adicional, redirija esa información a Salesforce para crear prospectos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Definir la configuración predeterminada para la creación de prospectos](#)

Directrices para la configuración de Prospecto Web

Prepare Salesforce para reunir información desde el sitio Web de su compañía y generar automáticamente hasta un máximo de 500 prospectos nuevos por día.

Si desea	Asegúrese de
Realizar un seguimiento de la información de prospectos especial que los campos estándar para prospectos de Salesforce no albergan	Crear campos de prospectos personalizados y especificar cómo desea que se asignen a campos personalizados para cuentas, contactos y oportunidades durante la conversión de prospectos.
Enviar automáticamente emails de clientes potenciales después de que hayan enviado información a través de su sitio Web	Crear plantillas de email públicas. Si piensa configurar reglas de respuesta de email para utilizar diferentes plantillas de email dependiendo de la información enviada, cree una plantilla predeterminada para enviar cuando no se aplique ninguna de sus reglas de respuesta.
Establecer el estado predeterminado para prospectos nuevos y convertidos	Utilice la lista de selección Estado de prospectos para hacerlo.

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 opción de prospectos Web:

- “Personalizar aplicación”

Si desea	Asegúrese de
signe prospectos a colas y representantes de ventas	• Cree colas de prospectos si desea asignar prospectos a colas en lugar de representantes de ventas individuales. • Indique el propietario predeterminado de prospectos que no cumple los criterios en su regla de asignación utilizando Personalizar configuración de prospectos. • Determine cómo se asignan prospectos generados por la Web a usuarios o colas creando una regla de asignación de prospectos y activándola. Si la regla es inactiva, todos los prospectos generados por la Web se asignan al propietario predeterminado que especifica en Configuración de prospectos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de prospectos Web](#)

[Generar prospectos desde su sitio Web para sus equipos de ventas](#)

Generar prospectos desde su sitio Web para sus equipos de ventas

Genere automáticamente hasta 500 prospectos al día con los datos de prospección procedentes de los visitantes del sitio Web de su compañía. Cuando configura Prospecto Web, Salesforce captura clientes potenciales que proporcionan información de contacto. También puede redirigir clientes potenciales a otras páginas Web críticas para el éxito de la campaña.

1. En Configuración, ingrese *Prospectos Web* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Prospectos Web**.
2. Haga clic en **Modificar** para activar o cambiar los parámetros de Prospectos Web.
3. Si desea automatizar respuestas por email a clientes potenciales, seleccione una plantilla de respuesta automática. Si configura reglas de respuesta para utilizar plantillas de email diferentes según la información que proporcionan los clientes potenciales, la plantilla de respuesta predeterminada se utiliza cuando no se aplica ninguna regla de respuesta automática. Las plantillas debe estar marcadas como *Disponible para el uso*.
4. Guarde sus cambios.
5. Para crear un formulario que captura detalles de clientes potenciales en su sitio Web, haga clic en **Crear formulario de prospecto Web** y, a continuación, seleccione los campos que desea incluir.
6. Seleccione los campos que desee incluir en su formulario de prospectos Web: Utilice las flechas *Agregar* y *Quitar* para mover los campos en la lista *Campos disponibles* y utilizar las flechas *Arriba* y *Abajo* para modificar el orden de los campos en el formulario.
 - Seleccione el campo *Campaña*.
 - En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, agregue el campo *Divisa del prospecto* si agrega cualquier campo de importe en divisas; de lo contrario, todos los importes se capturarán en la divisa de la compañía.
 - Utilice una lista de selección múltiple para permitir que los clientes potenciales expresen su interés en varios productos.
 - En el caso de organizaciones que utilizan tipos de registro de prospectos, seleccione el campo *Tipo de registro de prospecto* si desea que los usuarios seleccionen tipos de registro para prospectos generados en la Web.
7. Si su organización utiliza el sistema de traducción o ha cambiado el nombre de las fichas, elija el idioma para las etiquetas en el formulario de prospecto Web. El origen del formulario de Prospecto Web siempre aparece en el idioma personal.

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 opción de prospectos Web:

- "Personalizar aplicación"

8. Especifique la URL completa a la que se dirigirán los clientes una vez hayan enviado su información, por ejemplo, la página de inicio de una compañía de la página de agradecimiento y haga clic en **Generar**.
9. Copie el código HTML generado y proporcióneselo al administrador de su compañía para que la incorpore a su sitio Web.
10. Haga clic en **Finalizar**.

Para probar el formulario de caso Web, agregue la línea `<input type="hidden" name="debug" value="1">` a su código. Esta línea le enviará a una página de depuración cuando envíe el formulario. Elimine esta línea antes de publicar la página Prospecto Web en su sitio Web.

Los prospectos que se generan desde el sitio Web se marcan inicialmente con el "estado predeterminado" especificado en la lista de selección `Estado del prospecto`. En el caso de prospectos Web que se generan como parte de una campaña, el estado de miembro de los prospectos nuevos se fija en el valor `Estado del miembro` que se especifica en el formulario o en el estado de miembro "predeterminado" si el campo `Estado del miembro` no se incluye en el formulario.

Además, todos los prospectos nuevos se marcan como "No leídos" y se cambian a "Leídos" cuando el propietario del prospecto lo consulta o modifica. Los usuarios pueden seleccionar la vista de lista Mis prospectos no leídos para localizar rápidamente todos los prospectos nuevos.



Nota: El formato de los campos de fecha y divisa obtenidos online se toma de la configuración predeterminada de su organización: `Configuración regional predeterminada` y `Configuración regional de divisa`.

El límite diario de solicitudes de prospectos Web es 500. Si su organización excede el límite diario de prospectos Web, el creador de prospectos predeterminado (especificado en la página de configuración de prospectos Web) recibe la información del prospecto adicional por email. Consulte [¿Cuántos prospectos se pueden capturar desde el sitio Web?](#) para obtener información adicional acerca de los límites de Prospecto Web.

Si no pudiera generarse un nuevo prospecto debido a errores en la configuración del prospecto Web, el servicio de atención al cliente será notificado acerca del problema para poder ayudarle a resolverlo.

Salesforce ejecuta reglas de validación de campos antes de crear registros enviados a través de prospectos Web y sólo crea registros que tienen valores válidos.

Todos los campos necesarios para todos deben tener un valor antes de que se pueda crear un registro mediante prospectos Web.

Salesforce no admite campos de área de texto enriquecido (ATR) en formularios de prospectos Web. Si utiliza campos ATR en sus formularios, cualquier información que ingrese en ellos se guardará como texto normal cuando se cree el prospecto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Prospecto Web](#)

[Conceptos de prospectos Web](#)

Realizar un seguimiento de la influencia de sus campañas en oportunidades

Realice un seguimiento de cómo contribuyen sus campañas en sus oportunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

[Permitir que el marketing realice un seguimiento de la efectividad con Influencia de campaña personalizable](#)

Influencia de campaña personalizable le permite a usted y su departamento de marketing decidir cómo se asigna el crédito a cada campaña que contribuye a incorporar una oportunidad.

[Influencia de campaña 1.0](#)

Utilice la versión original de Influencia de campaña para comprender el retorno de las inversiones de su campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Permitir que el marketing realice un seguimiento de la efectividad con Influencia de campaña personalizable

Influencia de campaña personalizable le permite a usted y su departamento de marketing decidir cómo se asigna el crédito a cada campaña que contribuye a incorporar una oportunidad.



Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

EN ESTA SECCIÓN:

[Concepto de influencia de campaña personalizable](#)

Al permitir la atribución de ingresos flexible a varias campañas, Influencia de campaña personalizable ofrece una mejor inteligencia de negocio, un mayor control del marketing y una alineación mejorada entre ventas y marketing.

[¿Cuál es la diferencia entre Influencia de campaña e Influencia de campaña personalizable?](#)

Influencia de campaña personalizable incluye varias funciones que no se encuentran en la versión original de Influencia de campaña.

[Configurar Influencia de la campaña personalizable](#)

Para configurar e implementar Influencia de campaña personalizable, siga estos pasos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Concepto de influencia de campaña personalizable

Al permitir la atribución de ingresos flexible a varias campañas, Influencia de campaña personalizable ofrece una mejor inteligencia de negocio, un mayor control del marketing y una alineación mejorada entre ventas y marketing.



Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

La función de influencia de campaña personalizable permite configurar varios métodos de seguimiento de la influencia que sus campañas tienen en las oportunidades. Para cada método que desee usar, cree un modelo de atribución de influencia de campaña independiente. Para asignar crédito a una campaña por las oportunidades que contribuye a generar, sus usuarios de marketing y ventas pueden agregar registros de influencia de campaña manualmente. Además, usted o sus

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

socios pueden crear desencadenadores y procesos para agregarlos a los registros automáticamente. En las páginas de detalles de campaña, los usuarios pueden ver las oportunidades generadas por una campaña y el total de ingresos generados.

Modelos de atribución de campaña

Influencia de campaña personalizable incluye un modelo de atribución de ingresos de Salesforce predeterminado. El modelo de Salesforce atribuye créditos de ingresos del 100% a la campaña principal en una oportunidad y 0% a cualquier otra campaña que los usuarios asignan a la oportunidad. Si prefiere tener más flexibilidad en cómo se atribuyen los ingresos a campañas, usted o sus socios pueden crear modelos de atribución personalizados.

Por ejemplo, puede crear un modelo que distribuya el crédito para una oportunidad de forma equitativa entre todas las campañas que han influido. O bien, puede crear un modelo para asignar el 100 % del crédito a la primera o la última campaña que ha influido en una oportunidad. La influencia de campaña personalizable le permite crear un modelo para prácticamente cualquier escenario que pueda darse en su negocio.

Si desea impedir que los usuarios de ventas o marketing agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña, puede bloquear cualquiera de sus modelos de atribución. Los registros de los modelos bloqueados solo se pueden actualizar mediante la API. El modelo de Salesforce predeterminado siempre está bloqueado.

Registros de influencia de campaña

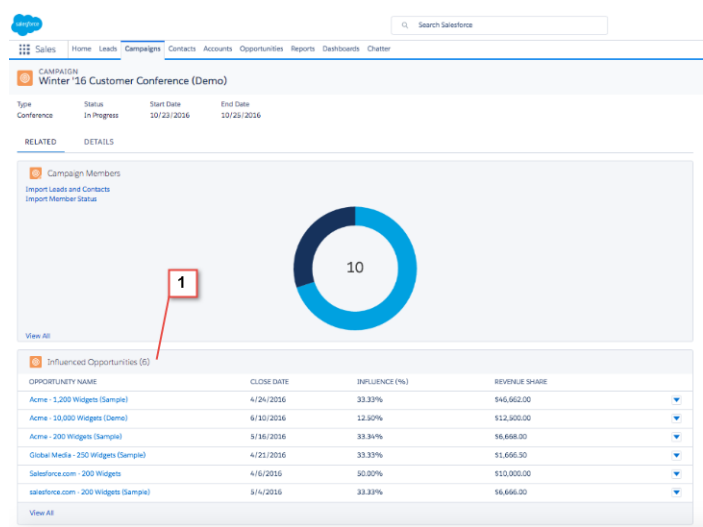
Los registros de influencia de campaña muestran qué campañas han influido en una oportunidad específica. Para permitir a los usuarios ver qué campañas han contribuido a sus oportunidades, agregue la lista relacionada Influencia de campaña (1) a los formatos de página de oportunidad. La lista relacionada Influencia de campaña solo muestra los registros para el modelo de atribución designado como modelo principal en Configuración. Para permitir a los usuarios agregar y modificar registros de influencia de campaña en sus páginas de detalles de oportunidad, mantenga el modelo principal desbloqueado. Los demás modelos de atribución pueden generar registros de influencia de campaña, pero solo mediante desencadenadores, procesos y la API.

The screenshot shows the Salesforce interface for an Opportunity record titled 'Acme - 10,000 Widgets (Demo)'. The record is in the 'Proposal' stage. In the right sidebar, under the 'Campaign Influence (3+)' section, there is a list of three campaigns: 'Annual Customer Conference' by Edward Stamos (Sample), 'Annual Customer Conference' by David Adelson (Sample), and 'Annual Customer Conference' by Leanne Tomlin (Sample). A red box with the number '1' is placed over the 'Campaign Influence (3+)' link in the sidebar.

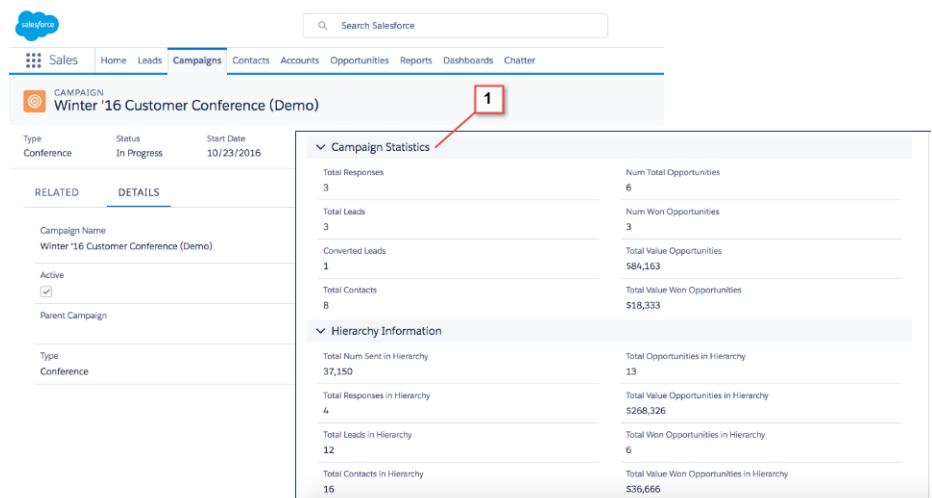
En función de las necesidades de su negocio, puede agregar campos personalizados a sus registros de influencia de campaña. Por ejemplo, si desea hacer un seguimiento del orden en el que las campañas contribuyen a una oportunidad, puede agregar un campo de número con dicho fin.

Resultados de campaña

Sus usuarios pueden ver claramente cuántas oportunidades ha generado una campaña cuando agrega la lista relacionada Influenciado Oportunidades (1) a los formatos de página de campaña. Los registros en la lista relacionada se basan en el modelo de influencia de campaña asignado como el modelo principal por el administrador.



La sección Estadísticas de campaña (1) de las páginas de detalles de campaña muestra los ingresos generados por la campaña según el porcentaje de atribución de los registros de influencia de la campaña. La sección Estadísticas de campaña muestra además el número actual de oportunidades generadas por la campaña y el número total de oportunidades ganadas.



¿Cuál es la diferencia entre Influencia de campaña e Influencia de campaña personalizable?

Influencia de campaña personalizable incluye varias funciones que no se encuentran en la versión original de Influencia de campaña.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Función	influencia de la campaña	Influencia de campaña personalizable
Modelo predeterminado de Salesforce (atribuye el 100% de ingresos a la campaña principal en una oportunidad)	✓	✓

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Función	influencia de la campaña	Influencia de campaña personalizable
Asociación automática con oportunidades	✓	✓
Múltiples modelos de atribución		✓
Atribución de influencia flexible		✓
Modelos bloqueados		✓
Influencia de campaña en oportunidades por modelo	✓	✓
Oportunidades influenciadas en campañas por modelo		✓
Resultados de campaña en campañas por modelo		✓
Acceso a la API		✓

Configurar Influencia de la campaña personalizable

Para configurar e implementar Influencia de campaña personalizable, siga estos pasos.



Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar Influencia de campaña personalizable](#)

Permita a su departamento de marketing atribuir ingresos en múltiples campañas cuando active Influencia de campaña personalizable.

[Activar usuarios para Influencia de campaña personalizable](#)

Asegúrese de que los usuarios de ventas y marketing que piensan utilizar Influencia de campaña personalizable tengan el conjunto de permisos Usuario de ventas asignado con el permiso Influencia de campaña activado.

[Agregar influencia de campaña personalizable a formatos de página](#)

Permita a sus usuarios de marketing ver las campañas que influyen en cada oportunidad y los resultados de cada campaña.

[Crear un modelo de influencia de campaña personalizado](#)

Para implementar un modelo de atribución de influencia personalizado, agregue primero un modelo en Configuración con unos clics. Luego cree un conjunto de desencadenadores y procesos que agregan registros de influencia de campaña y asígnelos al modelo. Trabaje con socios si desea ayudar a implementar su modelo.

[Designar un modelo de influencia de campaña principal](#)

Cambie cuál de sus modelos de influencia de campaña muestra datos en páginas de detalles de campaña y oportunidad.

[Bloquear un modelo de influencia de campaña](#)

Evite que los usuarios agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña para un modelo de influencia de campaña bloqueando el modelo. Los modelos bloqueados solo se pueden acceder a través de la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configurar Influencia de campaña personalizable

Permita a su departamento de marketing atribuir ingresos en múltiples campañas cuando active Influencia de campaña personalizable.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. En Configuración, ingrese *Influencia de campaña* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración de Influencia de campaña**.
2. Seleccione **Activado**.
3. Si actualmente utiliza la versión original de Influencia de campaña, decida si va a migrar sus registros de influencia de campaña existentes con una atribución de influencia del 0% al nuevo modelo de Salesforce en Influencia de campaña personalizable.

Para evitar migrar estos registros, haga clic en **Solo migrar registros de Influencia de campaña para la campaña principal en oportunidades**.

4. En Configuración de modelo de Salesforce, elija si activar o desactivar la asociación automática de campañas. La asociación automática está activada para el modelo de atribución de Salesforce de forma predeterminada.

La asignación automática agrega campañas a oportunidades de forma automática cuando el contacto en una oportunidad es también miembro de una campaña. El contacto indicado en la oportunidad se debe también tener asignada una función de contacto en la oportunidad antes de su fecha de cierre.

5. Opcionalmente, restrinja la asociación automática de campañas limitando el número de días que puede transcurrir entre el momento de agregar un contacto a una campaña y la fecha de creación de una oportunidad.

Por ejemplo, para evitar que una campaña de asocie automáticamente con una oportunidad cuando se crea la oportunidad pasados más de 90 días después de agregar el contacto a la campaña, ingrese *90*.

6. De forma opcional, defina los criterios de filtro adicionales que deben cumplirse para que una campaña se asocie de forma automática con una oportunidad.

Activar usuarios para Influencia de campaña personalizable

Asegúrese de que los usuarios de ventas y marketing que piensan utilizar Influencia de campaña personalizable tengan el conjunto de permisos Usuario de ventas asignado con el permiso Influencia de campaña activado.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Agregue el conjunto de permisos Usuario de ventas a perfiles de usuario asignados a usuarios que piensan realizar un seguimiento de las campañas que influyen oportunidades.
2. En el conjunto de permisos Usuario de ventas, active el permiso Influencia de campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM y "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Personalizar aplicación"

Agregar influencia de campaña personalizable a formatos de página

Permita a sus usuarios de marketing ver las campañas que influyen en cada oportunidad y los resultados de cada campaña.

-  **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.
- Agregue la lista relacionada Influencia de campaña al formato de página de oportunidades. Esta lista relacionada muestra las campañas que han influido en la oportunidad. En la lista solo se muestran los registros de influencia de campaña del modelo de influencia principal.
 - Agregue la lista relacionada Influenciado: Oportunidades a los formato de página de campaña. Esta lista relacionada muestra las oportunidades en las que ha influido la campaña. En la lista solo se muestran los registros de influencia de campaña del modelo de influencia principal.
 - Agregue la sección Resultados de campaña a los formatos de página de campaña. En la sección Resultados de campaña se muestra el importe total generado por la campaña según el modelo de influencia de campaña principal.

Crear un modelo de influencia de campaña personalizado

Para implementar un modelo de atribución de influencia personalizado, agregue primero un modelo en Configuración con unos clics. Luego cree un conjunto de desencadenadores y procesos que agregan registros de influencia de campaña y asígnelos al modelo. Trabaje con socios si desea ayudar a implementar su modelo.

-  **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.
1. Desde Configuración, ingrese *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
 2. Haga clic en **Nuevo modelo de atribución**.
 3. Ingrese un nombre para el modelo.
 4. Para convertir este modelo en el modelo principal, seleccione **Es principal de modelo**. Solo los registros de influencia de campaña para el modelo principal aparecen en la lista relacionada Influencia de campaña en oportunidades. Los registros desde el modelo principal también aparecen en la lista relacionada Oportunidades influenciadas y la sección Estadísticas de campaña en campañas.
 5. Para evitar que los usuarios agreguen, modifiquen o eliminen registros de influencia de campaña para este modelo en páginas de detalles de campaña, seleccione **Es bloqueado de modelo**. Los registros de los modelos bloqueados solo se pueden crear y actualizar mediante la API.
 6. Opcionalmente, ingrese una descripción para el modelo.
 7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"

Y

una licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

Designar un modelo de influencia de campaña principal

Cambie cuál de sus modelos de influencia de campaña muestra datos en páginas de detalles de campaña y oportunidad.



Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo que desea designar como el modelo principal.
3. Haga clic en **Es principal de modelo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

Bloquear un modelo de influencia de campaña

Evite que los usuarios agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña para un modelo de influencia de campaña bloqueando el modelo. Los modelos bloqueados solo se pueden acceder a través de la API.



Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo que desea bloquear.
3. Haga clic en **Es bloqueado de modelo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

Influencia de campaña 1.0

Utilice la versión original de Influencia de campaña para comprender el retorno de las inversiones de su campaña.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar la influencia de la campaña](#)

[Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades](#)

Asocie varias campañas influyentes a una única oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configurar la influencia de la campaña

 **Nota:** Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Configuración de influencia de la campaña

Puede configurar campañas influyentes para que se agreguen de forma automática a las oportunidades. Cuando la asociación automática está activada, las campañas influyentes se agregan a oportunidades cuando una campaña está relacionada con un contacto que tenga una función de contacto asignada en la oportunidad antes de la fecha de cierre de la oportunidad. Por ejemplo, si tiene una campaña de email con un miembro que tiene asignada una función de contacto en una oportunidad abierta, la campaña de email se agregará a la lista relacionada Influencia de la campaña correspondiente a esa oportunidad.

Puede definir un período de tiempo de influencia de la campaña que especifique el número máximo de días entre la primera fecha asociada de la campaña y la fecha de creación de la oportunidad; durante ese período, la campaña se considera influyente. Por ejemplo, si especifica un período de tiempo de influencia de la campaña de 15 días y uno de los contactos se convierte en miembro de una campaña el 01 de junio, la campaña se considera influyente para cualquier oportunidad que se cree y asocie con el contacto hasta el 15 de junio. Utilice las reglas de asociación para configurar otros criterios que las campañas deben cumplir para que se asocien de forma automática a una oportunidad.

Cuando la asociación automática está desactivada, los usuarios deben agregar de forma manual campañas influyentes a oportunidades mediante la lista relacionada Influencia de la campaña.

Para configurar la asociación automática de la influencia de la campaña:

1. En Configuración, ingrese *Influencia de la campaña* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Influencia de la campaña**.
2. Seleccione **Activado**.
3. En el campo *Período de tiempo de influencia de la campaña*, especifique de forma opcional el número máximo de días entre la primera fecha de asociación de la campaña y la fecha de creación de la oportunidad.

 **Nota:** Las campañas asociadas a un contacto antes de este período temporal no se considerarán influyentes. El período de tiempo máximo de influencia de la campaña es de 9.999 días. Si no desea especificar este período, deje el campo *Período de tiempo de influencia de la campaña* en blanco.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la influencia de la campaña:

- “Personalizar aplicación”

4. De forma opcional, defina los criterios de filtro adicionales que deben cumplirse para que una campaña se asocie de forma automática.
5. Haga clic en **Guardar**.

Las campañas se agregarán de forma automática a la lista relacionada Influencia de la campaña en oportunidades cuando cumplan los criterios especificados.

Para desactivar la asociación automática de la influencia de la campaña:

1. En Configuración, ingrese *Influencia de la campaña* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Influencia de la campaña**.
2. Seleccione **Desactivado**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Asocie varias campañas influyentes a una única oportunidad.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Si está activado, la asociación automática agregará campañas influyentes a oportunidades cuando la campaña esté relacionada con un contacto que tenga una función de contacto asignada en la oportunidad antes de la fecha de cierre de la oportunidad. Puede especificar otros criterios de asociación automática, incluido un período de tiempo de influencia de la campaña que restrinja el tiempo que una campaña puede influir a una oportunidad nueva después de la primera fecha de asociación de la campaña y antes de la fecha de creación de la oportunidad. Las campañas influyentes también se pueden agregar a oportunidades de manera manual con el botón **Agregar campaña** situado en la lista relacionada Influencia de la campaña.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para Oportunidades, vaya a **Formatos de página**.
2. Agregue la lista relacionada Influencia de la campaña al formato de página de oportunidades.
3. [Configure la influencia de la campaña](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la influencia de la campaña:

- “Personalizar aplicación”

Para ver la lista relacionada de influencia de la campaña:

- “Leer” en campañas
- Y
- “Leer” en oportunidades

Para agregar manualmente campañas influyentes:

- “Leer” en campañas
- Y
- “Modificar” en oportunidades

Personalización de equipos de ventas

Gestionar equipos de oportunidades

Facilite a sus representantes de ventas la colaboración en oportunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Activar las ventas en equipo](#)
Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en oportunidades de venta, active los equipos de oportunidades en Salesforce.
2. [Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades](#)
Haga que los equipos de oportunidades trabajen mejor para su negocio personalizando las funciones de equipo, los formatos de páginas y otros aspectos para los equipos de oportunidades. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.
3. [Personalizar funciones del equipo de oportunidades](#)
Cada miembro del equipo de oportunidades tiene una función en esa oportunidad, como Gestor de cuentas o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su compañía, personalice las funciones de su equipo de oportunidades en Salesforce.
4. [Consideraciones para actualizar miembros del equipo en varios registros](#)
Antes de utilizar un asistente de reasignación de equipos en masa, tenga en cuenta algunos puntos clave.
5. [Actualizar miembros del equipo en varios registros](#)
Si su organización de Salesforce utiliza equipos de cuentas o equipos de oportunidades, mantenga sus registros actualizados de forma sencilla. Utilice los asistentes de reasignación de equipos masiva para agregar, eliminar y sustituir miembros de equipos en varios registros al mismo tiempo.
6. [Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo](#)
Antes de desactivar la venta en equipo, tenga en cuenta los siguientes puntos clave.

Activar las ventas en equipo

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en oportunidades de venta, active los equipos de oportunidades en Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de equipo de oportunidades* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de equipo de oportunidades**.
2. Defina la configuración según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La configuración para los equipos de oportunidades está disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las ventas en equipo:

- "Personalizar aplicación"

Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades

Haga que los equipos de oportunidades trabajen mejor para su negocio personalizando las funciones de equipo, los formatos de páginas y otros aspectos para los equipos de oportunidades. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

- Los equipos de oportunidades están disponibles en Lightning Experience pero debe cambiar a Salesforce Classic para utilizar algunas funciones relacionadas, como Divisiones de oportunidad. Para obtener más información, revise las limitaciones de Lightning Experience en las funciones de ventas.
- Puede crear un máximo de 50 campos personalizados para un equipo de oportunidades.
- Si elimina un campo personalizado, se eliminarán también los filtros que utilizan el campo personalizado y el resultado de las reglas de asignación o distribución que se basan en los datos del campo personalizados puede cambiar.
- Para mostrar información de miembros del equipo de oportunidades en una página principal, debe vincular el miembro del equipo y el principal. Por ejemplo, para mostrar información de miembros del equipo en la página de detalles de la cuenta relacionada, agregue un campo de búsqueda personalizado denominado Cuenta al editor de Equipo de oportunidades y, a continuación, establezca este campo como la cuenta principal para cada miembro del equipo de oportunidades.
- No puede crear una búsqueda para un objeto, como una cuenta, en un miembro del equipo de oportunidades.
- Las reglas de validación y los desencadenadores de Apex no son compatibles cuando un usuario agrega su equipo de oportunidades en una oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

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

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition y Developer Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Personalizar funciones del equipo de oportunidades

Cada miembro del equipo de oportunidades tiene una función en esa oportunidad, como Gestor de cuentas o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su compañía, personalice las funciones de su equipo de oportunidades en Salesforce.



Advertencia:

- Deje Propietario de oportunidad sin cambios. Se necesita para Divisiones de oportunidad.
- Los equipos de oportunidades comparten funciones con los equipos de cuentas. Si elimina una función del equipo de oportunidades, ésta ya no estará incluida como función del equipo de cuentas.

1. En Configuración, ingrese *Funciones del equipo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Funciones del equipo** en Equipos de oportunidades.
2. Modifique los valores de la lista de selección para las funciones de equipo según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.
4. Para actualizar un valor de lista de selección cambiado en todos sus archivos, ingrese *Reemplazar las funciones del equipo* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccione **Sustituir función de equipo**.

Consideraciones para actualizar miembros del equipo en varios registros

Antes de utilizar un asistente de reasignación de equipos en masa, tenga en cuenta algunos puntos clave.

- Si no ve la opción **Reasignación masiva de equipos de cuentas** o **Reasignación masiva de equipos de oportunidades** en Configuración, vaya a la página Cuentas u Oportunidades y, a continuación, haga clic en la opción en la sección Herramientas.
- Si Divisiones de oportunidad está activado y quita un miembro de equipo asignado a una división debe sumar un 100%, el porcentaje de miembros eliminado se transfiere al propietario de la oportunidad. No puede eliminar el propietario de la oportunidad.
- Cuando está seleccionando los miembros del equipo para cambiar en registros:
 - Para los equipos de cuentas, seleccione el acceso adecuado a cuentas, contacto, casos y oportunidades.
 - Para equipos de oportunidades, seleccione el acceso apropiado a las oportunidades. A continuación complete todos campos personalizados que se hayan definido y agregado al formato de página del equipo de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

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

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition y Developer Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar funciones de equipo:

- “Personalizar aplicación”

Actualizar miembros del equipo en varios registros

Si su organización de Salesforce utiliza equipos de cuentas o equipos de oportunidades, mantenga sus registros actualizados de forma sencilla. Utilice los asistentes de reasignación de equipos masiva para agregar, eliminar y sustituir miembros de equipos en varios registros al mismo tiempo.

1. En Configuración, ingrese *Reasignación masiva* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Equipos de cuentas de reasignación masiva** o **Equipos de oportunidades de reasignación masiva**.

Aparece la página Paso 1 del asistente.

2. Complete el asistente como se indica.
3. Revise el número de registros cambiados y luego haga clic en **Hecho** para salir del asistente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades](#)

Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo

Antes de desactivar la venta en equipo, tenga en cuenta los siguientes puntos clave.

- La desactivación de la venta en equipo elimina de forma permanente todos los equipos de oportunidades de todas las oportunidades y elimina los equipos de oportunidades predeterminados.
- Si Divisiones de oportunidad está activada, no puede desactivar la venta en equipo.
- Si se hace referencia a los miembros de un equipo en Apex, no puede desactivar la venta en equipo.
- Antes de desactivar la venta en equipo, realice lo siguiente.
 - Desactive las divisiones de oportunidad. Esta acción elimina de forma permanente todos los datos de divisiones de su organización de Salesforce.
 - Elimine todos los campos personalizados, vínculos y botones personalizados, formatos de página, reglas de validación y de flujo de trabajo y desencadenadores de Apex que haya agregado a equipos de oportunidades.
 - Elimine todos los reportes personalizados que incluyen información de equipos de oportunidades.
 - Desinstale todos los paquetes de Apex que utilicen equipos de oportunidades.
- Para desactivar las ventas en equipo:
 - Necesita el permiso “Personalizar aplicación”.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar miembros del equipo de forma masiva:

- “Utilizar asistentes de reasignación de equipos”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

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

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition y Developer Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

- Acceda a Configuración de equipo de oportunidades. Desde Configuración, ingrese *Configuración de equipo de oportunidades* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de equipo de oportunidades**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades](#)

[Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad](#)

Gestión de divisiones de oportunidad

Facilite a sus representantes de ventas compartir ingresos de oportunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Consideraciones sobre la activación de divisiones de oportunidad](#)
Antes de activar Divisiones de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.
2. [Activar divisiones de oportunidad](#)
Facilite a sus representantes de ventas la colaboración sobre oportunidades y compartir los ingresos de oportunidades con miembros del equipo.
3. [Crear tipos de divisiones de oportunidad personalizados](#)
Para reflejar mejor sus operaciones de negocio, cree tipos de divisiones de oportunidad personalizados en campos de divisa de oportunidades. Cree hasta tres tipos para utilizar además de las divisiones de ingresos y de superposición. Luego, especifique si cada tipo siempre suma un 100%.
4. [Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades](#)
Normalmente, usted *desactiva* un tipo de división de oportunidad cuando tiene cinco tipos de divisiones (el máximo) y necesita otra. También puede *eliminar* un tipo que se utilice raras veces para reducir el almacenamiento. Antes de desactivar o eliminar el tipo de división de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.
5. [Consideraciones sobre la modificación de formatos con varias líneas de divisiones de oportunidad](#)
Antes de que pueda personalizar los campos que Salesforce muestra cuando los representantes modifican divisiones de oportunidad, considere estos puntos clave.
6. [Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad](#)
Si su organización de Salesforce no está utilizando Divisiones de oportunidad, puede desactivar la función. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Consideraciones sobre la activación de divisiones de oportunidad

Antes de activar Divisiones de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.

Consideraciones generales

- Debe activar la venta en equipo para poder activar las divisiones de oportunidad.
- Si activa divisiones de oportunidad, cambiará los registros de oportunidades existentes en su organización de Salesforce. Esto es lo que ocurre.
 - Una secuencia de comandos desactiva temporalmente desencadenadores, reglas de flujos de trabajos y de validación para registros de equipos de oportunidad, reasignación masiva de miembros del equipo de oportunidades y transferencia masiva de cuentas y oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

- El propietario de la oportunidad se incluye en todos los equipos de oportunidades. Como la función Propietario de la oportunidad es esencial para las divisiones, no podrá eliminarla.
- Si activa tipos de división que tienen un total del 100%, los nuevos registros de división de oportunidad incluyen una entrada predeterminada para el propietario. Este propietario recibe inicialmente el 100% del importe de la división. (Estos registros adicionales requieren más almacenamiento de datos. Para ver cómo afecta este requisito de almacenamiento adicional a su organización de Salesforce, busque "Seguimiento de recursos" en la Ayuda de Salesforce.)
- Puede tener hasta cinco tipos de divisiones, incluyendo los tipos de divisiones inactivos. Para desactivar temporalmente, eliminar permanentemente o cambiar el nombre de tipos de división, vuelva a la página de configuración Divisiones de oportunidad y haga clic en **Modificar tipos de divisiones**. La eliminación de tipos de división elimina los datos de divisiones. No puede eliminar los tipos de divisiones predeterminados.
- Si **Permitir a los usuarios añadir miembros a los equipos de oportunidad mientras que se editan las divisiones** no está seleccionado, debe incorporarse a los usuarios a un equipo de oportunidades antes de poder incorporarlos en una división de oportunidad.

Tiempo disponible

La activación de Divisiones de oportunidad inicia el proceso que establece las divisiones en cada oportunidad de su organización de Salesforce. Dependiendo del número de registros de oportunidades, este proceso puede llevar horas. Podrá seguir trabajando con Salesforce mientras se está realizando el proceso. Las notificaciones de email automatizadas le mantendrán actualizado sobre el estado de la secuencia de comandos. Considere realizar el proceso durante la noche.

Divisas inactivas

Si su organización de Salesforce tiene divisas inactivas que han estado activas en el pasado, probablemente tendrá registros de oportunidades que usen dichas divisas. Estos registros forman parte del proceso de activación de las divisiones, pero el estado inactivo de la divisa provoca que falle el proceso. Para evitar un fallo o para solucionar un fallo que se produzca:

- Haga que la divisa inactiva quede activa durante la activación de las divisiones. (Podrá dejarla inactiva de nuevo tras finalizar el proceso.)
- Elimine las oportunidades con la divisa inactiva. Esta solución es la mejor cuando su organización de Salesforce tiene solo algunas oportunidades con una divisa inactiva y no las necesita para fines históricos o de creación de reportes.

Usuarios inactivos

De manera parecida a las divisas inactivas, si su organización de Salesforce tiene usuarios inactivos que trabajaban con oportunidades, probablemente tendrá registros de oportunidades aún propiedad de esos usuarios. El proceso de activación de divisiones accede a esos registros, pero el estado inactivo de los usuarios provoca que falle el proceso. Para evitar un fallo o para solucionar un fallo que se produzca:

- Haga que los usuarios inactivos queden activos durante la activación de las divisiones. (Podrá dejarlos inactivos de nuevo tras finalizar el proceso.)
- Elimine todas las oportunidades propiedad de usuarios inactivos. Esta solución es la mejor cuando su organización de Salesforce tiene solo algunas oportunidades propiedad de usuarios inactivos y no los necesita para fines históricos o de creación de reportes.

Operaciones masivas en curso

Si está realizando una operación masiva, como una transferencia masiva o una reasignación masiva de miembros de equipos, la activación de Divisiones de oportunidad al mismo tiempo puede hacer que la activación falle. Asegúrese de que todas las operaciones masivas han finalizado antes de iniciar la activación de Divisiones de oportunidad.

Activar divisiones de oportunidad

Facilite a sus representantes de ventas la colaboración sobre oportunidades y compartir los ingresos de oportunidades con miembros del equipo.

1. Desde Configuración, ingrese *Divisiones de oportunidades* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configurar divisiones de oportunidad**.
3. Para reflejar mejor su proceso de negocio, haga cualquiera de las siguientes acciones.
 - Desactive o cambie el nombre de las divisiones de ingresos y superposición predeterminadas, que se basan en el campo *Oportunidad - Importe*.
 - Haga clic en **Agregar un nuevo tipo de división** para aplicar la división a otro campo de divisa y especificar si las divisiones deben sumar un total del 100% de ese campo.
4. Guarde sus cambios.
5. Seleccione los formatos de página que mostrarán la lista relacionada Divisiones de oportunidad.
6. Para asegurarse de que los usuarios con formatos de página personalizados ven la lista relacionada, seleccione *Agregar listas relacionadas personalizadas a usuarios*.
7. Guarde sus cambios.
8. Haga clic en **Permitir a los usuarios añadir miembros a los equipos de oportunidad mientras que se editan las divisiones** para activar cambios más rápidos en esos equipos.

Para obtener información para permitir que los representantes de ventas incluyan divisiones en los pronósticos, consulte [Activar tipos de pronóstico para pronósticos de colaboración](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar las ventas en equipo](#)

Crear tipos de divisiones de oportunidad personalizados

Para reflejar mejor sus operaciones de negocio, cree tipos de divisiones de oportunidad personalizados en campos de divisa de oportunidades. Cree hasta tres tipos para utilizar además de las divisiones de ingresos y de superposición. Luego, especifique si cada tipo siempre suma un 100%.

-  **Nota:** Puede aplicar la división a la mayoría de campos de divisa creados en oportunidades, incluidos campos de divisa personalizados y campos de resumen, pero no campos de divisa de fórmula.
1. Haga contacto con Salesforce para habilitar tipos de división personalizados para su organización de Salesforce.
Los cambios en tipos de división de oportunidad se realizan mediante un proceso en segundo plano. Se le notificará por email una vez que el proceso haya acabado. Le recomendamos que no modifique divisiones de oportunidades hasta que no se hayan realizado los cambios.
 2. Desde Configuración, ingrese *Divisiones de oportunidades* en el cuadro *Búsqueda rápida*, seleccione **Configuración** y, a continuación, haga clic en **Modificar tipos de divisiones**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las divisiones de oportunidad:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de división personalizados para oportunidades:

- “Personalizar aplicación”

3. Haga clic en **+ Agregar un nuevo tipo de división**.
4. Defina la configuración según sea necesario.
5. Guarde sus cambios.

Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades

Normalmente, usted *desactiva* un tipo de división de oportunidad cuando tiene cinco tipos de divisiones (el máximo) y necesita otra. También puede *eliminar* un tipo que se utilice raras veces para reducir el almacenamiento. Antes de desactivar o eliminar el tipo de división de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.

- La desactivación de un tipo de división lo retira de la interfaz de Salesforce aunque se mantienen los datos subyacentes. De esa forma, puede volver a activarlo más adelante.
- La eliminación de un tipo de división elimina permanentemente todos los datos relacionados.
- Para desactivar o eliminar un tipo de división:
 - Necesita el permiso “Personalizar aplicación”.
 - Acceda a Configuración de divisiones de oportunidad.
- Si su organización de Salesforce contiene gran cantidad de oportunidades, la secuencia de comandos que elimina los tipos de división puede tardar varias horas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad](#)

[Activar divisiones de oportunidad](#)

Consideraciones sobre la modificación de formatos con varias líneas de divisiones de oportunidad

Antes de que pueda personalizar los campos que Salesforce muestra cuando los representantes modifican divisiones de oportunidad, considere estos puntos clave.

- Para modificar formatos necesita el permiso “Personalizar aplicación”.
- No es posible agregar campos de texto enriquecido o listas de selección con múltiples selecciones al formato con varias líneas en divisiones de oportunidad.
- Los campos de texto enriquecido y las listas de selección múltiple se modifican en la página de detalle de la división de oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad

Si su organización de Salesforce no está utilizando Divisiones de oportunidad, puede desactivar la función. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

- La desactivación de Divisiones de oportunidad es irreversible. No podrá recuperar datos de divisiones perdidos.
- Si desactiva Divisiones de oportunidad, este es el resultado.
 - Se eliminan las divisiones de todas las oportunidades de la organización.
 - Se eliminan los reportes divididos.
 - Los reportes personalizados que se crearon empleando plantillas de reporte de divisiones aún aparecen en la ficha Reportes, pero no puede acceder a ellos.
- Para desactivar Divisiones de oportunidad:
 - Necesita el permiso “Personalizar aplicación”.
 - Acceda a Configuración de divisiones de oportunidad.
- Si su organización contiene muchas oportunidades, la secuencia de comandos que desactiva Divisiones de oportunidad puede tardar varias horas en terminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo](#)

[Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades](#)

Gestión de divisas

Gestionar varias divisas

Su organización puede configurar la función para utilizar varias divisas en oportunidades, pronósticos, presupuestos, reportes y demás datos.

1. [Habilite varias divisas](#) para su organización.
2. Para designar la divisa de su compañía, en Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas** y a continuación haga clic en **Cambiar divisa de la compañía**.
3. Para activar más divisas para su organización, haga clic en **Nueva** en la lista relacionada Divisas activas.
4. Para utilizar tipos de cambio con fecha, [active la gestión avanzada de divisa](#).
5. Configure tipos de cambio para divisas nuevas. Consulte [Modificar tipos de cambio](#). Si la gestión avanzada de divisas está activada, consulte [Modificación de tipos de cambio con fecha](#) en la página 267.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- “Ver parámetros y configuración”

Para cambiar divisas:

- “Personalizar aplicación”

Uso de varias divisas

Las organizaciones internacionales puede utilizar varias divisas en oportunidades, pronósticos, reportes, presupuestos y otros campos de divisa. El administrador define la “divisa de la compañía” que refleja la sede central de la compañía. El administrador también mantiene la lista de divisas

activas y sus tipos de conversión respecto a la divisa de la compañía. Las divisas activas representan a los países en los que la organización desarrolla su actividad de negocio. Solo se pueden utilizar las divisas activas en los campos de importe de divisas.

Cada usuario tiene una divisa personal que se utiliza como la divisa predeterminada en cuotas, pronósticos dependiendo de la versión de pronóstico que utilice), oportunidades, presupuestos y reportes. Los usuarios pueden también crear oportunidades e ingresar importes utilizando otras divisas activas.

Todos los registros de objeto estándar y personalizados con campos de divisa tienen un campo que especifica la divisa a utilizar para todos los campos de importe en ese registro. (Haga clic en **Modificar** para mostrar este campo modificable de `Divisa` en un registro.) Por ejemplo, puede establecer la `Divisa de cuenta` como "USD: Dólares de EE.UU." de modo que los `Ingresos anuales` aparecen en dólares para una de sus cuentas americanas. Todos los importes de divisas aparecen en la divisa predeterminada del registro. Los administradores pueden elegir si mostrar también, entre paréntesis, la divisa personal del usuario si es diferente a la divisa del registro. Cuando cambia la divisa predeterminada de un registro, los importes de divisa no se convierten. Simplemente muestran el nuevo código de divisa.



Nota: Si su organización utiliza [la gestión avanzada de divisa](#), la fecha de cierre de la oportunidad determina qué tipo de conversión utilizar al mostrar importes de divisa.

Dependiendo de su versión de pronóstico, los importes de divisa previstos se convierten a la divisa personal del usuario. Además, para los administradores, las oportunidades, las pronósticos, los presupuestos y otros datos de su equipo se convierten y se resumen en la divisa personal del administrador. El administrador puede también examinar para ver los datos en la divisa nativa. Todas las conversiones y los resúmenes se producen de forma automática.

Los importes en reportes se muestran en sus divisas originales, pero pueden mostrarse en cualquier divisa activa. Puede cambiar la divisa que se utiliza para los totales del reporte seleccionando una divisa en **Mostrar > Divisas**. El valor predeterminado es su divisa personal. Para cualquier importe, puede elegir mostrar la columna Convertido (por ejemplo, `Ingresos anuales convertidos`) que muestra importes en la divisa que seleccione.

Los campos de fórmula personalizados no están vinculados a ninguna divisa en particular. Si el resultado de un campo de fórmula es un importe de divisa, aparece en la divisa del registro asociado. Esta regla es también válida para fórmulas de objeto cruzado que hacen referencia a campos de combinación con diferentes divisas y fórmulas en reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación. Sin embargo, las reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación que utilizan filtros en lugar de fórmulas convierten todos los valores de divisa a la divisa de la compañía.

Si se hace referencia a los campos de divisa en Apex, no puede desactivar varias divisas para su organización. Por ejemplo, si un código de Apex hace referencia al campo `Divisa de cuenta` (representado como `CurrencyIsoCode` en el código), no puede desactivar varias divisas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar varias divisas](#)

Activar varias divisas

Para habilitar varias divisas en su organización:

1. Familiarícese con las [influencias de la activación de varias divisas](#).
2. En Configuración, ingrese *Información de la compañía* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la compañía** y haga clic en **Modificar**. Asegúrese de que su configuración regional de divisa seleccionada es la divisa predeterminada que desea utilizar para registros actuales y futuros. Active **Permitir asistencia para activar múltiples divisas** y luego guarde sus cambios.

 **Nota:** Esta configuración se utiliza para verificar la organización específica aprobada para la activación de múltiples divisas. No envía una solicitud a Salesforce. Envíe la solicitud a través de su proceso de atención al cliente habitual.

3. Para activar varias divisas, haga contacto con Salesforce. Prepárese para proporcionar la siguiente información.
 - El Id. de la organización (producción o Sandbox)
 - La confirmación de que comprende que su configuración regional de divisa actual será el sello de divisa predeterminada para registros actuales y futuros (USD, EUR, GBP, etc)
 - La confirmación de que ha comprendido que la función de varias divisas no se puede deshabilitar una vez habilitada
 - Confirmación de que es un administrador del sistema autorizado en nombre de su organización para solicitar la activación de varias divisas.
 - Confirmación de que consiente el bloqueo de esta organización por un periodo de tiempo, dependiendo del volumen de uso de datos de su organización.
-  **Nota:** En organizaciones de gran tamaño, la función de varias divisas se activan durante el fin de semana para evitar problemas de desempeño durante la semana de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Influencia de la activación de varias divisas](#)

[Gestionar varias divisas](#)

[Acerca de Gestión avanzada de divisas](#)

Influencia de la activación de varias divisas

La activación de varias divisas introduce cambios permanentes en su organización. Antes de continuar, tenga en cuenta esas influencias para garantizar una transición sin problemas para su organización.

- Una vez habilitada, la función de varias divisas no se puede deshabilitar para su organización.
- Trabaje con su representante de Salesforce para determinar el mejor momento para la habilitación de la función de varias divisas. El proceso de activación bloquea su organización temporalmente, impidiendo todos los procesos de integración e inicios de sesión del usuario. La duración del bloqueo depende del espacio de datos utilizado por su organización.
- Durante la activación, los registros existentes se marcan con un código de divisa predeterminado que proporciona en su solicitud de activación. Por ejemplo, si su organización contiene registros que empleen USD y EUR, cámbielos todos a la misma divisa predeterminada antes de la

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

activación. La compatibilidad con este tipo de conversión está también disponible en un servicio de implementación de pago de Salesforce.

- Los objetos estándar y personalizados, como Cuenta, Prospecto, Caso, Oportunidades, Productos de oportunidad, Programas de producto de oportunidad y Oportunidades de campaña, tienen campos de divisa que admiten múltiples divisas. Los reportes relacionados con esos objetos y campos también admiten múltiples divisas. De forma predeterminada, los formatos de página para estos objetos cuentan con campos compatibles con varias divisas en los que puede especificar la divisa para el registro. Generalmente, estos campos están disponibles solo cuando crea un registro o modifica un registro existente. La divisa seleccionada se utiliza para el campo de importe principal.
- Después de la habilitación, la divisa principal aparece como de costumbre y, opcionalmente, el importe en divisa secundaria aparece entre paréntesis. La divisa principal es normalmente la divisa predeterminada de la compañía, a menos que esté sobrescrita a nivel del registro. El importe mostrado entre paréntesis es la divisa predeterminada personal del usuario, calculada basándose en la configuración del tipo de conversión definido en su organización. Para controlar si el importe de divisa convertido aparecerá, habilite o deshabilite la conversión de divisas entre paréntesis desde la página Gestionar divisas.
- En los reportes, la divisa principal refleja la divisa predeterminada de la compañía o la divisa seleccionada para el registro. La divisa secundaria refleja la divisa predeterminada personal del usuario que ejecuta el reporte o la divisa especificada en el criterio de reporte.
- Los usuarios pueden especificar una divisa predeterminada personal en su página de información personal. Si se ha habilitado la conversión de divisas entre paréntesis, la divisa predeterminada personal aparece como el importe de divisa secundario (cantidad convertida). El cambio de la divisa personal predeterminada actualiza el importe convertido en tiempo real.
- Cuando se agrega una divisa a la lista de divisas admitidas de una organización, no se puede eliminar de la lista de divisas del administrador, ni siquiera cuando está desactivada. La presencia de divisas inactivas en la lista del administrador es un problema de apariencia que no afecta a los usuarios finales. Una divisa desactivada no es visible para los usuarios finales pero permanece visible para los administradores. Salesforce le recomienda recordar este problema durante la prueba y utilizar solo aquellas divisas que piensa utilizar en su organización.
- Después de la activación, todos los campos de divisa muestran el código ISO de la divisa delante del importe. Por ejemplo, \$100 aparece como USD 100.



Nota: Si dispone de una sola divisa en su organización de varias divisas, puede definir una preferencia para mostrar símbolos de divisas en lugar de códigos ISO. Para mostrar símbolos de divisas, busque Configuración para *Interfaz de usuario* y luego seleccione **Mostrar símbolos de divisa en lugar de códigos ISO** en la sección Configuración de visualización de divisas de la página Configuración de Interfaz de usuario. Si más adelante activa más divisas en su organización, aparecen los códigos ISO y esta preferencia ya no estará disponible. Esta preferencia solo se aplica en la interfaz de usuario estándar de Salesforce.

- De forma predeterminada, todos los importes convertidos en su organización se basan en los tipos de conversión actuales definidos en su organización. Los tipos de cambio se deben establecer y actualizar manualmente. Al modificar el tipo de cambio se actualizan automáticamente los importes convertidos en todos los registros, incluso en oportunidades cerradas.

Puede optar por utilizar tipos de cambio con fecha utilizando la [gestión avanzada de divisas](#) para realizar un seguimiento de los tipos de cambio históricos. La gestión avanzada de divisas le permite mantener una lista de tipos de cambio por intervalo de fecha. Los importes de divisa convertidos en oportunidades se muestran basándose en la Fecha de cierre especificada, independientemente de la etapa de la oportunidad. Si la Fecha de cierre cambia a un periodo de tipo de cambio diferente, el cambio de la Fecha de cierre afectará a los importes convertidos.



Nota: Los tipos de cambio con fecha no se utilizan en pronósticos, campos de divisa en otros objetos o campos de divisa en otros tipos de reportes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar varias divisas](#)

[Gestionar varias divisas](#)

[Acerca de Gestión avanzada de divisas](#)

Activar y desactivar divisas

Para las organizaciones con varias divisas, especifique qué divisas son compatibles activando o desactivando divisas.

- Las **divisas activas** representan a los países en los que su organización desarrolla su actividad comercial. Sólo las divisas activas se pueden ingresar en oportunidades, pronósticos y otros elementos. Una vez que active una divisa, ya no podrá eliminarla permanentemente.
- Las **divisas inactivas** son las divisas que su organización ha dejado de utilizar. Es posible que tenga registros existentes que utilicen divisas inactivas, pero no podrá ingresar cantidades nuevas que utilicen divisas inactivas.

Para activar divisas nuevas:

- Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
- Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Divisas activas.
- Seleccione una divisa. Las divisas se presentan ordenadas alfabéticamente por código de divisa ISO.
- Escriba el tipo de cambio respecto a la divisa de su compañía.
- Especifique el número de decimales permitidos para mostrar los importes en esta divisa.
- Haga clic en **Guardar**.

Para activar una divisa de la lista de divisas inactivas, haga clic en **Activar** junto a la divisa.

Para desactivar una divisa, haga clic en **Desactivar** junto a la divisa. No puede desactivar la divisa de la compañía. La desactivación de una divisa no altera los importes de los elementos que la utilizan. Sin embargo, ya no será posible escribir importes nuevos con la divisa inactiva.



Nota: La desactivación de una divisa definida como la divisa personal de un usuario restablece automáticamente la divisa personal del usuario a la divisa de la compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar varias divisas](#)

[Modificar tipos de cambio](#)

[Acerca de Gestión avanzada de divisas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- “Ver parámetros y configuración”

Para cambiar divisas:

- “Personalizar aplicación”

Acerca de Gestión avanzada de divisas

Gestión avanzada de divisas permite gestionar tipos de cambio con fecha con Salesforce. Los tipos de cambio con fecha permiten asignar un tipo de conversión a un intervalo de fecha específico. Por ejemplo, el 1 de enero el tipo de cambio era de 1 EUR por 1,39 USD, pero el 1 de febrero cambió a 1 EUR a 1,42 USD. Las oportunidades que terminaban entre el 1 de enero y el 1 de febrero utilizaron el primer tipo de cambio (1 = 1,39), mientras que las oportunidades que terminaban después del 1 de febrero, utilizaron el segundo tipo de cambio (1 = 1,42).

Los tipos de cambio con fecha se definen utilizando una fecha de inicio y un tipo de cambio. Cada tipo está en vigor hasta el final del plazo o hasta el día de antes de la siguiente fecha establecida para esa divisa. El intervalo entre una fecha de inicio y la siguiente fecha de inicio se denomina intervalo de fecha de tipo de cambio. Estos intervalos pueden ser tan reducidos como un día y tan largos como se quiera.

Para activar o desactivar la gestión avanzada de divisa, consulte [Activación o desactivación de la gestión avanzada de divisa](#) en la página 265.

Cuando se activa por primera vez la gestión avanzada de divisa, sus tipos de cambio existentes se convierten automáticamente en los primeros tipos de cambio con fecha. Estos tipos serán válidos hasta que defina otro tipo de cambio. Para obtener más información, consulte [Modificación de tipos de cambio con fecha](#) en la página 267.

Si desactiva la gestión avanzada de divisa, todas las conversiones de divisa utilizarán el tipo de cambio estático. Consulte [Modificar tipos de cambio](#) en la página 266.



Nota: Aunque los tipos de cambio con fecha no son compatibles con Lightning Experience o Salesforce1, existe alguna funcionalidad limitada. Las oportunidades muestran el importe correcto si el campo FechaCierre está en el formato de página para oportunidades. Como los formatos de página controlan quién ve qué en registros de objetos, solo los usuarios que tienen este formato de página asignado a ellos ven el importe correcto. Por lo tanto, el importe que aparece refleja el importe original antes de que se aplique un tipo de cambio con fecha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la gestión avanzada de divisa:

- "Personalizar aplicación"

Para consultar divisas:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:

- "Personalizar aplicación"

Consideraciones de gestión avanzada de divisas

- Los tipos de cambio con fecha se utilizan con oportunidades, productos de oportunidad, programaciones de producto de oportunidad, campos de oportunidad de campaña, divisiones de oportunidad y reportes relacionados con estos objetos y campos. Los tipos de cambio con fecha no se utilizan en pronósticos, campos de divisa en otros objetos o campos de divisa en otros tipos de reportes.
- Las organizaciones con gestión avanzada de divisas admiten campos de resumen entre dos objetos de gestión avanzada de divisas. Por ejemplo, los campos de resumen se admiten desde un objeto de línea de oportunidad a su objeto de oportunidad porque ambos objetos son una gestión avanzada de divisas habilitada. Sin embargo, si habilita la gestión avanzada de divisas, no podrá crear campos de resumen que calculen la divisa en el objeto de oportunidad que se presenta en el objeto de cuenta y no podrá filtrar según el campo de divisa de la oportunidad en el objeto de cuenta. Todos los campos de resumen relacionados con divisas en el objeto de oportunidad se desactivarán y sus valores no se calcularán. Si su organización activa la gestión avanzada de divisa, deberá eliminar cualquier campo de resumen de divisa que utilice oportunidades y cuentas u oportunidades y objetos personalizados.
- Los campos de oportunidad de campaña utilizan tipos de cambio con fecha al calcular la cantidad de divisa de la campaña, pero no se utilizan al convertir esas cantidades en la divisa del usuario.
- Las fórmulas de objeto cruzado siempre utilizan el tipo de cambio estático para el cambio de divisa.

- Si la gestión avanzada de divisas está activada, no puede vincular páginas de Visualforce que utilicen los componentes `<apex:inputField>` o `<apex:outputField>` a los campos de divisas que admiten la gestión avanzada de divisas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar varias divisas](#)

[Activar y desactivar divisas](#)

Activación o desactivación de la gestión avanzada de divisa

Para activar la gestión avanzada de divisa:

1. Active varias divisas para su organización. Para obtener más información, consulte [Gestionar varias divisas](#) en la página 259.
2. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
3. Haga clic en **Habilitar**.
4. Cuando se le solicite, seleccione **Sí, deseo activar la gestión avanzada de divisas**. y haga clic en **Habilitar**.

Cuando se activa por primera vez la gestión avanzada de divisa, sus tipos de cambio existentes se convierten automáticamente en los primeros tipos de cambio con fecha. Estos tipos serán válidos hasta que defina otro tipo de cambio.

Para desactivar la gestión avanzada de divisa:

1. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Desactivar**.
3. Cuando se le solicite, seleccione **Sí, deseo desactivar la gestión avanzada de divisas**. y haga clic en **Desactivar**.

Si desactiva la gestión avanzada de divisa, todas las conversiones de divisa utilizarán el tipo de cambio estático. Consulte [Modificar tipos de cambio](#) en la página 266.

Cuando la gestión avanzada de divisa está activada, los componentes `<apex:inputField>` y `<apex:outputField>` de Visualforce no pueden mostrar campos de divisa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de Gestión avanzada de divisas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la gestión avanzada de divisa:

- "Personalizar aplicación"

Modificar tipos de cambio

Puede gestionar tipos de cambio estáticos entre sus divisas activas e inactivas y la divisa de la compañía modificando los tipos de cambio. Estos tipos de cambio se aplican a todos los campos de divisa utilizados en su organización. Además de estos tipos de cambio, algunas organizaciones utilizan tipos de cambio con fecha para oportunidades y productos de oportunidad.

1. Buscar configuración para gestionar divisas.
2. Si utiliza gestión avanzada de divisas, haga clic en **Gestionar divisas**.
3. En las listas Divisas activas o Divisas inactivas, haga clic en **Modificar tipos de cambio**.
4. Escriba el tipo de cambio entre cada divisa y la divisa de su compañía.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cuando se modifican los tipos de cambio, los importes en divisas se actualizan conforme a los nuevos tipos. No se almacenan los tipos de cambio anteriores. Todas las conversiones realizadas dentro de las oportunidades, pronósticos y otros importes utilizan el tipo de cambio vigente.

Si su organización utiliza la gestión avanzada de divisa, también puede gestionar tipos de cambio con fecha para campos de divisa en oportunidades y productos de oportunidad.

Nota:

- No se puede realizar un seguimiento de las pérdidas y ganancias de ingresos en función de las fluctuaciones en los tipos de cambio.
- El cambio de los tipos de cambio provoca un recálculo masivo de todos los campos de resumen. Este recálculo puede tardar hasta 30 minutos, dependiendo del número de registros afectados.
- También puede cambiar un tipo de cambio a través de la API. No obstante, si otro recálculo de resumen para el mismo campo de divisa está realizándose, la edad de ese trabajo afecta al trabajo de recálculo que ha desencadenado. Esto es lo que ocurre cuando solicita un cambio de tipo de cambio a través de la API y un trabajo relacionado está realizándose.
 - Si se inició otro trabajo de recálculo del mismo campo de divisa menos de 24 horas antes, no se guardará su modificación del tipo de cambio. Puede intentarlo más tarde o cambiar el tipo de cambio desde Gestionar divisas en Configuración. Al iniciar el cambio desde Configuración detiene el trabajo anterior y desencadena la ejecución de su trabajo de recálculo.
 - Si el otro trabajo de recálculo se inició hace más de 24 horas, puede guardar su modificación de tipo de cambio y su trabajo se iniciará.

Para comprobar el estado de su trabajo de recálculo, consulte la página Trabajos en segundo plano en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar varias divisas](#)

[Activar y desactivar divisas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- “Ver parámetros y configuración”

Para cambiar divisas:

- “Personalizar aplicación”

Modificación de tipos de cambio con fecha

Para agregar nuevos tipos de cambio con fecha:

1. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en **Nuevos tipos de cambio**.
4. Ingrese la fecha en la que entrará en vigor el tipo de cambio.
5. Ingrese los tipos de cambio.



Nota: Los tipos de cambio guardarán el tipo de cambio actual como predeterminado. Si no desea definir un nuevo tipo de cambio de divisa, elimine el tipo de cambio (deje el campo en blanco).

6. Haga clic en **Guardar** para guardar los nuevos tipos de cambio con fecha.

Para ver los tipos de cambio con fecha existentes:

1. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Seleccione el intervalo de fecha que desee visualizar, ingresando la fecha y haciendo clic en **Ir**, o seleccionando **Intervalo anterior** o **Intervalo siguiente**.

Para eliminar un tipo de cambio con fecha de una divisa concreta:

1. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en el nombre de la divisa que desea modificar.
4. Haga clic en **Eliminar** en el intervalo de fecha que desea eliminar.

Si el intervalo de fecha que desea modificar no se visualiza, introdúzcalo en el campo *Mostrar todos los tipos con fecha de inicio definida entre* y haga clic en **Ir**.

Para modificar sus tipos de cambio con fecha de una divisa concreta:

1. Desde Configuración, ingrese *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en el nombre de la divisa que desea modificar.
4. Haga clic en **Modificar** en el intervalo de fecha que desea modificar. Si el intervalo de fecha que desea modificar no se visualiza, introdúzcalo en el campo *Mostrar todos los tipos con fecha de inicio definida entre* y haga clic en **Ir**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:

- "Personalizar aplicación"

5. Modifique el tipo de cambio, ajustando el nuevo valor del intervalo de fecha y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de Gestión avanzada de divisas](#)

[Gestionar varias divisas](#)

[Activar y desactivar divisas](#)

Activación y personalización de presupuestos

Activar presupuestos

Facilite a sus representantes de ventas la tarea de mostrar a sus clientes los precios de los productos y servicios ofrecidos por su compañía.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de presupuestos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de presupuestos**.
2. Seleccione **Activar presupuestos**.
3. Guarde sus cambios.
4. Seleccione **Formato de oportunidad** para mostrar la lista relacionada Presupuestos en el formato de página de oportunidad estándar.
5. Seleccione **Adjuntar a personalización de lista relacionada personal de los usuarios** para agregar la lista relacionada Presupuestos a todos los formatos de página de oportunidad que han personalizado los usuarios.
6. Guarde sus cambios.



Nota: No puede desactivar la función Presupuestos si:

- Sus registros hacen referencia a presupuestos, partidas de presupuesto o PDF de presupuesto de cualquier personalización de aplicación, incluidos los campos de fórmula, desencadenadores, reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación. Elimine estas referencias antes de probar desactivar la función.
- Cualquier presupuesto se sincroniza con una oportunidad. En la página de detalles de cada presupuesto sincronizado, seleccione detener la sincronización antes de intentar desactivar la función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Plantillas de presupuestos

Las plantillas de presupuestos le permiten personalizar el modo en que sus representantes de venta presupuestan los productos y servicios de su compañía. Los representantes de ventas pueden seleccionar plantillas de presupuestos estándar o personalizadas desde sus registros de presupuestos, generar PDF de presupuesto y enviarlos a clientes por email.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la creación de plantillas de presupuestos](#)

Antes de crear una plantilla de presupuesto, considere algunos puntos clave.

[Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos](#)

Defina el aspecto de los PDF de presupuesto de su compañía creando plantillas que sus representantes de ventas pueden elegir cuando crear PDF de presupuesto.

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

Después de crear una plantilla de presupuestos, agregue funciones para mejorarla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para la creación de plantillas de presupuestos

Antes de crear una plantilla de presupuesto, considere algunos puntos clave.

- Los PDF de presupuestos no admiten idiomas de derecha a izquierda. El texto se alinea al lado izquierdo de la página.
- El formato de texto no está disponible en el Campo de texto/imagen para idiomas Unicode como el árabe y el japonés. Para hacer que estos idiomas sean visibles en texto sin formato, haga contacto con Salesforce y solicite activar la función para la compatibilidad con campos de texto enriquecido en archivos PDF de presupuestos.
- La gestión avanzada de divisas no está disponible con presupuestos.
- El número máximo de caracteres que puede utilizar en el Campo de texto/imagen de las plantillas de presupuestos es 32.000. Este número incluye los caracteres HTML ocultos utilizados para dar formato al texto.
- En ocasiones, un campo no aparece en la paleta de plantillas de presupuesto o en un PDF creado desde una plantilla.
 - Si el valor predeterminado para el campo supero 255 caracteres, las plantillas de presupuesto no pueden incluir áreas de texto o campos de texto.
 - Si un usuario no puede visualizar o actualizar un campo debido a la configuración de seguridad a nivel de campo, ese campo no aparecerá en los PDF creados a partir de una plantilla, incluso si la plantilla incluye ese campo. Los campos de sólo lectura aparecen en los archivos PDF.
 - Los campos que aparecen en el formato de una página de presupuesto pero no contienen datos para un presupuesto concreto aparecen en la paleta de plantillas de presupuesto pero no cuando se crea un archivo PDF.
 - Los campos de partida de presupuesto que no contengan datos no aparecerán como columnas en una lista cuando se cree un PDF, aunque la plantilla incluya ese campo. Por ejemplo, si ninguna partida de presupuesto ofrece un descuento, la columna Descuento no se mostrará, aunque la lista incluya el campo Descuento.
 - Si una lista relacionada no está incluida en el formato de página de un presupuesto, no aparecerá en la paleta de la plantilla ni en ningún PDF para los presupuestos que usen ese formato de página.
 - Si la divisa de un producto en una oportunidad es diferente a la divisa del usuario en una organización de múltiples divisas, los campos de divisas para presupuestos y partidas de presupuestos aparecen en ambas divisas. la divisa del producto se convierte

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

a la divisa del usuario y la cantidad convertida aparece entre paréntesis. Los campos de los reportes personalizados de presupuesto aparecen en la divisa del reporte. Los campos de divisas incluyen `Subtotal`, `Impuesto` y `Total`.

- Si crea un entorno sandbox de Developer o Developer Pro para su organización de Salesforce, las plantillas que incluyen campos de `Texto/Imagen` no se pueden abrir para su modificación en el entorno de sandbox.
- Los campos de la secciones tienen una alineación diferente que las columnas de las listas, por lo que si coloca la sección de totales bajo la lista, sus valores de campos no se alinearán directamente bajo los valores de lista a mano derecha. Por ejemplo, supongamos que su plantilla incluye una lista de partidas de presupuesto, incluyendo una columna Precio total a la derecha muestra el total de cada partida de presupuesto. Si añade la sección de totales bajo la lista e incluye los campos `Subtotal`, `Precio total`, y `Total`, sus valores mostrarán el total de todas las partidas, pero las cantidades no se alinearán directamente bajo la columna Precio total de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos](#)

Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos

Defina el aspecto de los PDF de presupuesto de su compañía creando plantillas que sus representantes de ventas pueden elegir cuando crear PDF de presupuesto.

1. Desde Configuración, ingrese `Plantillas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas** en Presupuestos.
2. Haga clic en **Nuevo** y luego seleccione una plantilla, como por ejemplo `Plantilla estándar`, en la que basar su nueva plantilla.
3. Asigne un nombre a su nueva plantilla y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
4. En el editor de plantilla, arrastre los elementos que desea en la plantilla y luego complete los detalles. Para agregar:
 - Uno o más campos de presupuestos o campos de objetos relacionados, utilice una sección y agréguele campos.
 - Texto que puede modificar y formatear, como las condiciones, utilice `Campo de texto/imagen`.
 - Una imagen, como el logotipo de su compañía, utilice `Campo de texto/imagen`
 - Una tabla de campos de presupuestos o campos de un objeto distinto, como una partida de presupuesto, utilice una lista.
5. Haga clic en **Guardado rápido** para guardar sus cambios y continuar trabajando en la plantilla.
6. Haga clic en **Guardar y obtener vista previa** para asegurarse de que los PDF de presupuesto que los usuarios crean como desea que lo hagan.

Obtenga una vista previa de las plantillas de muestra en la vista de perfil del administrador del sistema. La vista previa y la plantilla muestran el texto enriquecido y las imágenes que ha agregado. Los demás datos se simulan.

 **Importante:** **Guardar y obtener vista previa** guarda cambios en su plantilla, de modo que tras obtener la vista previa, no puede deshacerlos.

7. Cuando termine, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

8. Vuelva a la página Plantillas de presupuestos y luego haga clic en **Activar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

[Campos de plantillas de presupuesto](#)

Mejorar plantillas de presupuestos

Después de crear una plantilla de presupuestos, agregue funciones para mejorarla.

EN ESTA SECCIÓN:

[Agregar texto enriquecido a una plantilla de presupuestos](#)

Incluye texto al que puede dar formato, como términos y condiciones o la dirección de su compañía, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

[Agregar una lista a una plantilla de presupuestos](#)

Organice y muestre campos desde una partida de presupuestos o cualquier otro objeto personalizado o estándar que tiene una relación de búsqueda con el objeto de presupuesto. Una lista agregada tiene el aspecto de una tabla, y los nombres de campo aparecen como columnas.

[Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos](#)

Muestre una imagen, como el logotipo de su compañía, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

[Agregar una sección Totales a una plantilla de presupuestos](#)

Incluya importes de totales y subtotales para su presupuesto.

[Agregar un bloque de firmas a una plantilla de presupuestos](#)

Cree líneas de fecha y firma de modo que los clientes puedan cerrar fácilmente sus presupuestos.

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)

Durante la creación o modificación de plantillas de presupuestos, consulte directrices clave para obtener información adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Agregar texto enriquecido a una plantilla de presupuestos

Incluye texto al que puede dar formato, como términos y condiciones o la dirección de su compañía, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

1. Arrastre un **Campo de texto/imagen** hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
2. Escriba o pegue su texto en el campo.
3. Asigne un formato al texto según sea necesario.
4. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)
[Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos](#)
[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

Agregar una lista a una plantilla de presupuestos

Organice y muestre campos desde una partida de presupuestos o cualquier otro objeto personalizado o estándar que tiene una relación de búsqueda con el objeto de presupuesto. Una lista agregada tiene el aspecto de una tabla, y los nombres de campo aparecen como columnas.

Podrá incluir hasta 10 campos por lista.

 **Nota:** No puede agregar listas al encabezado o pie de página de su plantilla de presupuesto.

1. Arrastre una lista de la paleta a la plantilla.
2. Escriba un título para la lista. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título**.
3. En el campo **Objeto**, seleccione el objeto cuyos campos desea que aparezcan en la lista.
4. Utilice las flechas **Agregar** y **Quitar** para mover columnas entre las listas Campos disponibles y Campos seleccionados. Utilice las flechas **Arriba** y **Abajo** para cambiar el orden de las columnas.
5. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)
[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos

Muestre una imagen, como el logotipo de su compañía, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

Antes de comenzar, revise las [consideraciones](#) clave.

Insertar una imagen cargada

1. Para utilizar una imagen almacenada en Salesforce CRM Content, busque la imagen y descárguela a su directorio de archivos local.
2. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
3. Haga clic en el icono de la imagen, haga clic en **Seleccionar archivo** y a continuación busque la imagen en su directorio de archivos.
4. Haga clic en **Abrir** y, a continuación, en **Insertar**.
La imagen aparecerá en el campo. Para cambiar su tamaño, arrastre los controladores de tamaño, que muestran el alto y el ancho de la imagen en píxeles.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Para ver el aspecto que tendrá la imagen en archivos PDF creados a partir de la plantilla, haga clic en **Guardar y obtener vista previa**.
7. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título** en Propiedades de sección.

Insertar una imagen desde una dirección Web de Salesforce

1. Si lo necesita, cargue la imagen a la ficha Documentos o defina un recurso estático.
2. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
3. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título**.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. En la ficha Documentos o en la página Recursos estáticos, abra la página de detalles de la imagen, haga clic en **Ver archivo** y luego copie su URL.
6. En el editor de plantillas de presupuestos, haga clic en el  en la barra de título del `Campo de texto/imagen`.
7. Haga clic en el icono de la imagen y, a continuación, en la ficha Dirección Web.
8. Copie la URL en el campo URL y, a continuación, haga clic en **Insertar**.
La imagen aparecerá en el campo. Puede cambiar el tamaño de la imagen arrastrando los controladores de tamaño, que muestran el alto y el ancho de la imagen en píxeles.
9. Haga clic en **Aceptar**.
10. Haga clic en **Guardar y obtener vista previa**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- “Personalizar aplicación”

Para ver plantillas de presupuestos:

- “Ver parámetros y configuración”

 **Importante:** Si se elimina la imagen de la ficha Documentos o de la página Recursos estáticos, donde está almacenada, la plantilla mostrará un mensaje advirtiéndole de que la imagen no está disponible. Restaure la imagen, abra a continuación la plantilla, elimine la imagen del mensaje de error y vuelva a pegar la URL.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

Agregar una sección Totales a una plantilla de presupuestos

Incluya importes de totales y subtotales para su presupuesto.

1. Realice una de las siguientes acciones.
 - a. Seleccione *Plantilla estándar* cuando cree una plantilla y luego modifique la sección de totales según sea necesario.
 - b. Arrastre una sección al formato de cualquier plantilla, arrastre los campos relacionados con los totales (como *Subtotal* y *Total*) a la parte derecha de la sección. Si está colocando la sección directamente bajo la lista, oculte el título.
2. Haga clic en el  y luego seleccione la alineación de campo a la derecha.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

Agregar un bloque de firmas a una plantilla de presupuestos

Cree líneas de fecha y firma de modo que los clientes puedan cerrar fácilmente sus presupuestos.

1. Arrastre un **Campo de texto/imagen** hacia el pie de página de su plantilla. Para alinear su bloque de firmas a la derecha o para crear dos bloques de firmas, utilice dos columnas.
2. Ingrese una etiqueta para cada línea que desee crear. Por ejemplo, ingrese *Firma, Nombre, Título o Fecha*.
3. Para crear una línea donde el cliente puede firmar o escribir otra información, mantenga pulsada la tecla de guión bajo.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos](#)

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Durante la creación o modificación de plantillas de presupuestos, consulte directrices clave para obtener información adicional.

Directrices generales

- Haga clic en  debajo de la paleta en la parte superior para expandirla o contraerla.
- En la columna de la izquierda, seleccione un objeto para mostrar sus campos en la paleta.
- Utilice **Búsqueda rápida** para localizar elementos fácilmente en la paleta.
- Para añadir un elemento a la plantilla, arrástrelo desde la paleta al formato.
- Para eliminar un elemento del formato, arrástrelo a la paleta o pase el ratón sobre la barra de título y haga clic en .
- Para cualquier sección (incluyendo un encabezado o un pie de página), haga doble clic en su barra de título o haga clic en  para:
 - Ocultar el título de la sección.
 - Ocultar etiquetas de campo. (Los nombre de campo aparecen en gris en el editor de plantillas de presupuestos, pero no aparecen en los PDF de presupuesto.)
 - Cambiar el número de columnas (una o dos).
 - Ajustar la alineación de campos.
- Para cambiar el nombre de la plantilla, haga clic en **Propiedades de plantilla de presupuesto**.
- Para mostrar contenido de campo sin etiquetas en secciones de plantilla de presupuesto, encabezados y pies de página, haga clic en  y luego seleccione la casilla de verificación **Ocultar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**

- Utilice el campo `Espacio en blanco` para agregar un espacio vertical en cualquier parte de la plantilla.

Directrices para la utilización de encabezados y pies de página

Un encabezado o pie de página es fundamentalmente una sección. Puede agregarle campos y mostrar u ocultar su título. No puede eliminar un encabezado o pie de página ni agregarle más secciones.

- En el editor de plantilla de presupuesto, seleccione un objeto y luego arrastre los campos que desea al encabezado o pie de página.
- Para utilizar una imagen (como el logotipo de su compañía) o incluir información ampliada (como términos y condiciones), utilice `Campo de texto/imagen`.
- Para cambiar el número de columnas de su encabezado o pie de página, haga clic en el  y luego seleccione el número (uno o dos) que desee.
 - Para visualizar una imagen que abarque el ancho de la página, utilice un encabezado o pie de página de una única columna.
 - Para ingresar texto sobre términos y condiciones, utilice un pie de página de una columna.
- Para cambiar la alineación del campo de una columna, haga clic en el  y luego seleccione la alineación a la izquierda o a la derecha.
- Para ocultar las etiquetas del campo, haga clic en el  y luego seleccione la casilla de verificación `Ocultar`.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar plantillas de presupuestos](#)

Campos de plantillas de presupuesto

Si está trabajando con plantillas de presupuesto, revise detalles acerca de los campos de plantillas de presupuesto.

 **Nota:** Para ayudarle a comprender la información que obtiene cuando selecciona campos para su plantilla, la columna Nombre de campo de plantilla en la siguiente tabla proporciona información adicional que no aparece en los PDF creados desde la plantilla.

Objeto	Campo de objeto	Nombre de campo de plantilla	Nombre de campo de PDF
Usuario	Nombre, Apellidos	Preparado por (Nombre)	Preparado por
Usuario	Email	Preparado por (Email)	Email
Usuario	Teléfono	Preparado por (Teléfono)	Teléfono
Usuario	Fax	Preparado por (Fax)	Fax
Información de la compañía	Dirección	Organización (Dirección)	Dirección de la compañía

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Objeto	Campo de objeto	Nombre de campo de plantilla	Nombre de campo de PDF
Documentos de presupuesto	Oculto. La fecha en la que el PDF se ha generado y guardado en el objeto de documentos del presupuesto.	PDF de presupuesto (Fecha de creación)	Fecha de creación

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos](#)

Consideraciones para la adición de imágenes a plantillas de presupuestos

Antes de agregar imágenes a plantillas de presupuesto, considere algunos puntos clave.

- Puede almacenar imágenes para cargarlas en su sistema de archivos o en Salesforce CRM Content.
- Si almacena imágenes en la ficha Documentos o en la página Recursos estáticos, obtendrá una dirección Web que podrá utilizar para insertar la imagen.
- Si inserta una imagen que es demasiado grande, se recorta cuando los usuarios creen PDF de presupuestos de la plantilla. Para evitar el recorte, haga clic en **Guardar y obtener vista previa** después de insertar una imagen. Si lo necesita, restablezca a continuación el tamaño de la imagen.
- Para insertar una imagen desde una dirección Web *pública* fuera de la aplicación de Salesforce (como el sitio Web de su compañía), haga contacto con Salesforce y pida que se agregue a la lista blanca de su organización de Salesforce la URL pública.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos](#)

Campos de presupuestos

Si está solucionando problemas en presupuestos o trabajando con campos personalizados, revise los detalles acerca de los campos de presupuestos.

Estas tablas enumeran los campos que componen un presupuesto. Su formato de página, configuración de seguridad a nivel de campo y la edición de Salesforce determinan qué campos están visibles y se pueden modificar. (La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.)

-  **Nota:** Si la divisa de un producto en una oportunidad es diferente a la divisa del usuario en una organización de múltiples divisas, los campos de divisas para presupuestos y partidas de presupuestos aparecen en ambas divisas. La divisa del producto se convierte a la divisa del usuario y la cantidad convertida aparece entre paréntesis. Los campos de los reportes personalizados de presupuesto aparecen en la divisa del reporte. Los campos de divisas incluyen Subtotal, Impuesto y Total.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**

Campo	Descripción
Nombre de la cuenta	El nombre de la cuenta a la que está vinculada la oportunidad del presupuesto. (Sólo lectura)
Dirección adicional	Otro campo de dirección. No se muestra en el formato de página de forma predeterminada.
Nombre de dirección adicional	El nombre de la persona o compañía asociada a la dirección adicional.
Dirección de facturación	La dirección de facturación de la cuenta asociada al presupuesto.
Nombre de dirección de facturación	El nombre de la persona o compañía a la que se factura el presupuesto.
Nombre del contacto	El nombre del contacto asociado al presupuesto. De forma predeterminada, este contacto es el contacto principal en la oportunidad.
Contrato	El contrato asociado con el presupuesto.
Creado por	El usuario que ha creado el presupuesto, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)
Descripción	La descripción del presupuesto o notas para ayudarle a diferenciar entre versiones de presupuesto.
Descuento	La media compensada de todos los descuentos de partidas del presupuesto. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. (Sólo lectura)
Email	La dirección de email del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto.
Fecha de caducidad	La fecha en la que este presupuesto deja de ser válido.
Fax	El número de fax del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto.
Total	El precio total del presupuesto más gastos de envío e impuestos. (Solo lectura)
Autor de la última modificación	El último usuario que ha realizado cambios en el presupuesto, incluyendo la modificación de la fecha y hora. (Sólo lectura)
Partidas	El número de partidas en el presupuesto.
Nombre de la oportunidad	El nombre de la oportunidad asociada al presupuesto. (Sólo lectura)
Teléfono	El número de teléfono del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto.
Nombre de presupuesto	El nombre del presupuesto.
Número de presupuesto	Un número generado automáticamente por el sistema que identifica el presupuesto.(Sólo lectura)
Dirección de presupuesto	La dirección a la que se envía el presupuesto para su aprobación, como la dirección de agencia externa que representa a un comprador. No se muestra en el formato de página de forma predeterminada.

Campo	Descripción
Nombre de dirección de presupuesto	El nombre de la entidad (como una persona o compañía) a la que se envía el presupuesto para su aprobación.
Tipo de registro	El nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. El tipo de registro puede estar asociado a un proceso de ventas. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Envío y gestión	El total de gastos de envío y gestión del presupuesto.
Dirección de envío	La dirección de envío de la cuenta asociada al presupuesto.
Nombre de dirección de envío	El nombre de la entidad (como persona o compañía) a la que se envían las partidas del presupuesto.
Estado	El estado actual del presupuesto. Las opciones estándar son: • —Ninguno— • Borrador • Necesita revisión • En revisión • Aprobado • Rechazado • Presentado • Aceptado • Denegado Su administrador determina el estado predeterminado para los nuevos presupuestos y qué estados le permiten enviar por email un PDF de presupuesto.
Subtotal	El total de las partidas del presupuesto antes de los descuentos, impuestos y gastos de envío aplicables.(Sólo lectura)
Sincronización	Si el presupuesto está sincronizado con su oportunidad asociada.(Sólo lectura)
Impuesto	El total de impuestos para el presupuesto.
Precio total	El total de las partidas del presupuesto después de los descuentos y antes de los impuestos y gastos de envío.(Sólo lectura)

Campos de partida de presupuesto

Campo	Descripción
Creado por	El usuario que ha creado la partida, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)
Fecha	La fecha de servicio, de entrada en vigor u otra fecha del producto.

Campo	Descripción
Descuento	El descuento que se aplica a la partida. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de porcentaje. Puede utilizar hasta dos decimales.
Autor de la última modificación	El último usuario que ha realizado cambios en la partida, incluyendo la fecha y hora de la modificación. (Sólo lectura)
Descripción de partida	La descripción del producto en la partida.
Número de partida	Un número generado por el sistema que identifica la partida. (Sólo lectura)
Precio de la lista	El precio del producto dentro de la lista de precios, incluida la divisa.(Sólo lectura)
Producto	El nombre del producto de la partida como aparece en la lista de precios. (Sólo lectura)
Código del producto	El código interno o número del producto utilizado para identificar el producto.
Cantidad	El número de unidades del producto de esta partida incluidas en el presupuesto. El valor debe ser uno o más. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si utiliza el pronóstico para sus oportunidades, este campo también aparece en la lista Productos de la página Modificación de pronóstico de oportunidad, dependiendo de la versión de pronóstico que utilice.
Nombre de presupuesto	El nombre del presupuesto en el que se incluye la partida.
Precio de venta	El precio que desea utilizar para el producto. En un principio, el precio de venta de un producto en una oportunidad o un presupuesto es el precio de lista del producto en la lista de precios, pero puede cambiarlo aquí. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si utiliza el pronóstico para sus oportunidades, este campo también aparece en la lista Productos de la página Modificación de pronóstico de oportunidad, dependiendo de la versión de pronóstico que utilice.
Programar	Si la partida utiliza programaciones en la oportunidad. Los programas predeterminados no se realizan desde la oportunidad si los productos de la oportunidad se copian en un presupuesto.
Subtotal	El precio de venta de la partida multiplicado por la cantidad.
Precio total	El precio de venta de la partida multiplicado por la cantidad menos el descuento.

Personalización de opciones para contratos

Personalizar contratos

Personalice Salesforce para manejar el proceso interno de administración de contratos.

Para acceder a la página Configuración de contrato, en Configuración, ingrese *Configuración de contrato* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de contrato**.

Activar avisos de vencimiento de contratos

Envíe notificaciones por email a propietarios de cuentas y contratos cuando vence un contrato.

1. Seleccione **Enviar mensajes por email con aviso de vencimiento del contrato a propietarios de cuentas y contratos** y luego guarde sus cambios.
2. Para detener el envío de avisos de vencimiento, anule la selección de esta opción y luego guarde sus cambios.

Desactivar el cálculo automático de fechas de finalización de los contratos

Para calcular las fechas de finalización de contratos automáticamente, seleccione **Calcular automáticamente la fecha final del contrato** y luego guarde sus cambios.



Nota:

- Si Salesforce calcula automáticamente la fecha de finalización de un contrato, no aparece en la página de modificación del contrato.
- Si Calcular automáticamente la fecha final del contrato está activado y Fecha de inicio del contrato o Duración del contrato están vacíos, Fecha final del contrato aparecerá en blanco.

Desactivar el cálculo automático de fechas de finalización de los contratos

Si sus contratos no tienen fechas de finalización o si prefiere permitir a su equipo de ventas ingresarlas manualmente, desactive el cálculo automático de fechas de finalización de contratos.

1. Anule la selección de **Calcular automáticamente la fecha final del contrato** y luego guarde sus cambios.
2. Vea el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo en Fecha final del contrato, Fecha de inicio del contrato y Duración del contrato para verificar que su equipo de ventas puede leerlos o modificarlos según sus necesidades.

Realizar un seguimiento del historial para todos los estados

El valor predeterminado es realizar un seguimiento del historial para contratos con un estado de En proceso de aprobación o Activado.

Para realizar un seguimiento del historial para contratos de todos los estados, seleccione **Realizar un seguimiento del historial para todos los estados** y luego guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los contratos están disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition**

Los contratos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de contratos:

- "Personalizar aplicación"

Agregar lista relacionada de contratos a oportunidades

Utilice la seguridad a nivel de campo y la accesibilidad de campo, no formatos de página, para agregar una lista relacionada de contratos a oportunidades.

1. En la configuración de gestión de objetos para oportunidades, haga clic en **Contrato** en el área de campos.
2. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Visible** para cada perfil que desea para ver la lista relacionada de contratos y luego guarde sus cambios.
4. Haga clic en **Ver accesibilidad de campo**.
5. Si algún tipo de registro está marcado como oculto, haga clic en **Oculto** y luego seleccione **Visible** en Formato de página.
6. Guarde sus cambios. Los tipos de registro están marcados como modificables.

Activar noticias en tiempo real de Chatter de contratos

Agregue campos de contrato para su monitoreo a través de Chatter.

1. Desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Desde la lista de objetos, seleccione Contrato.
3. Seleccione la casilla de verificación **Activar seguimiento de noticias en tiempo real** y luego las casillas de verificación para los campos que desea seguir.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar la configuración de pedidos](#)

Personalización de opciones para pedidos

Personalizar la configuración de pedidos

Personalice Salesforce para manejar el proceso interno de administración de pedidos.

Especifique la siguiente configuración de pedidos desde la página Configuración de pedidos en Configuración.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar pedidos](#)

Para permitir a su equipo de ventas seguir y gestionar solicitudes de productos o servicios, active pedidos.

[Activar pedidos de reducción](#)

Para permitir a su equipo de ventas procesar devoluciones o reducciones en pedidos activados, active pedidos de reducción en Salesforce.

[Activar cantidades negativas para productos de pedido](#)

Para permitir a su equipo de ventas agregar productos con cantidades inferiores a cero, active cantidades negativas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:

- "Personalizar aplicación"

Activar pedidos

Para permitir a su equipo de ventas seguir y gestionar solicitudes de productos o servicios, active pedidos.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Guarde sus cambios.
4. Seleccione qué formatos de página tienen una lista relacionada Pedidos y luego guarde sus cambios.
5. Utilice conjuntos de permisos y perfiles para asignar permisos de objeto y usuario a los usuarios apropiados.

Si desactiva pedidos, se ocultan sus datos relacionados con pedidos. Para acceder a esos datos, vuelva a activar pedidos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar la configuración de pedidos](#)

[Activar pedidos de reducción](#)

Activar pedidos de reducción

Para permitir a su equipo de ventas procesar devoluciones o reducciones en pedidos activados, active pedidos de reducción en Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Seleccione **Activar pedidos de reducción**.
4. Guarde sus cambios.
5. Al utilizar un perfil o conjunto de permisos, asigne los permisos necesarios a los miembros del equipo de ventas apropiados.
 - Para crear pedidos de reducción, los equipos de ventas necesitan el permiso de usuario "Crear pedidos de reducción".
 - Para agregar productos de pedidos a pedidos de reducción, los miembros de equipo necesitan el acceso a nivel de campo a esos campos de producto de pedido: *Fecha de inicio*, *Fecha de finalización* y *Producto de pedido original*.
6. Considere agregar la lista relacionada Productos de pedido de reducción a sus formatos de página para productos de pedido.



Nota: Si Activar pedidos de reducción se activa más adelante, se oculta el permiso "Crear pedidos de reducción" en todos los conjuntos de permisos o perfiles pero ningún dato se oculta. Su equipo de ventas no puede crear o activar pedidos de reducción, pero pueden ver y modificar aquellos existentes. Si desactiva pedidos de reducción, desactiva los tipos de registro o formatos de página específicos de pedidos de reducción. Si no está utilizando tipos de registro, elimine campos específicos de pedidos de reducción de su formatos de página. Eso incluye *Pedido original* y *Pedido de reducción* en el objeto *Pedido* y

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:

- "Personalizar aplicación"

Producto de pedido original y Cantidad disponible en el objeto Producto de pedido, así como cualquier campo personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar la configuración de pedidos](#)

Activar cantidades negativas para productos de pedido

Para permitir a su equipo de ventas agregar productos con cantidades inferiores a cero, active cantidades negativas.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Seleccione **Habilitar cantidad negativa**.
4. Guarde sus cambios.

Si Habilitar cantidad negativa está desactivada, su equipo de ventas no podrá agregar productos de pedidos con cantidades negativas ni activar pedidos que incluyen productos de pedido con cantidades negativas. Pero su equipo de ventas puede seguir visualizando y modificando productos de pedidos que tienen cantidades negativas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar la configuración de pedidos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de pronósticos

Configuración de pronósticos de colaboración

Configuración de Pronósticos de colaboración

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda obtener el máximo provecho de Pronósticos de colaboración.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la migración desde Pronósticos personalizables a Pronósticos de colaboración](#)

Antes de migrar de Pronósticos personalizables a Pronósticos de colaboración, considere algunos puntos clave.

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

Revise directrices clave para la configuración de Pronósticos de colaboración.

[Consideraciones para la definición de la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Antes de definir su configuración de pronóstico, revise algunos puntos clave.

[Definir la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Seleccione los tipos de pronósticos que desea y los detalles que aparecen en la página de pronósticos de modo que su equipo de ventas pueda ver los ingresos y las proyecciones de cantidad desde las oportunidades en curso de ventas.

[Activar usuarios en Pronósticos de colaboración](#)

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda utilizar Pronósticos de colaboración.

[Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

Si su equipo de eventos trabaja con socios, puede incluir los importes desde oportunidades de usuario de socios en pronósticos y agregar usuarios del portal de socios a la jerarquía de pronósticos de su equipo. Sus usuarios del portal de socios no pueden acceder a la página Pronósticos de colaboración o su funcionalidad.

[Configurar su jerarquía de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Su jerarquía de pronósticos indica todos los usuarios del pronóstico y determina cómo se acumulan sus pronósticos en su compañía. Mantenga su jerarquía de pronósticos actualizada para asegurarse de que los gestores de pronóstico ven los importes de pronóstico de todos su subordinados.

[Seleccionar una divisa de pronóstico en Pronósticos de colaboración](#)

Seleccione la opción de divisa de pronóstico apropiada para su equipo de ventas.

[Definir el Margen de fechas de pronóstico de su compañía](#)

La tabla de acumulación de Pronósticos de colaboración muestra las cantidades de los pronósticos para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Pronósticos de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

[Mostrar campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados para aparecer en el tablero de oportunidades, para cada tipo de pronóstico activado.

[Directrices para la visualización de campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

Consulte directrices clave cuando visualice campos en el tablero de oportunidades de Pronósticos de colaboración.

[Personalizar categorías de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Una categoría de pronóstico es la categoría dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que esta se encuentre. Las categorías estándar de pronósticos son Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación, Omitida y Cerrada. Puede personalizar los nombres de la categoría de pronóstico.

[Consideraciones para la desactivación de Pronósticos de colaboración](#)

Antes de desactivar Pronósticos de colaboración, averigüe cómo se verán afectados los datos.

Consideraciones para la migración desde Pronósticos personalizables a Pronósticos de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Pronósticos:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar la configuración de Pronósticos:	"Personalizar aplicación"
Para activar usuarios de los pronósticos:	"Gestionar usuarios internos" Y "Personalizar aplicación"
Para gestionar cuotas:	"Personalizar aplicación" Y "Gestionar cuotas"
Para cargar datos de cuota en Salesforce:	"Gestionar cuotas" Y "Ver todos los pronósticos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Antes de migrar de Pronósticos personalizables a Pronósticos de colaboración, considere algunos puntos clave.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

- Para activar Pronósticos de colaboración, se deben desactivar Pronósticos personalizables. Haga contacto con Salesforce para obtener asistencia con la desactivación de Pronósticos personalizables.
- Cuando desactiva Pronósticos personalizables, la lista relacionada Cuotas ya no aparece en registros de Usuario. El permiso Modificar cuota personal (nombre de API: `PermissionsEditOwnQuota`) deja de aparecer también en el objeto Perfil.
- Si tiene la función original Gestión de territorios activada, desactive Pronóstico personalizable y Gestión de territorios original antes de migrar a Pronósticos de colaboración. Para desactivar esas funciones, haga contacto con Salesforce. Puede activar y utilizar Gestión de territorio de compañía y Pronósticos de colaboración al mismo tiempo, pero las dos funciones no están integradas para funcionar juntas.

- Cuando migra, el historial de pronósticos, las sustituciones, los reportes y los datos de colaboración de Pronóstico personalizable se purgan.
- Considere exportar datos de reportes de pronóstico de modo que tenga una copia de seguridad.
- Pronósticos mensuales es el periodo predeterminado de Pronósticos de colaboración. Puede cambiar su configuración a trimestral. Si utiliza años fiscales personalizados, su periodo fiscal es el valor predeterminado. También puede elegir sus trimestres personalizados.
- La jerarquía de pronósticos se mantiene. Sin embargo, para reducir el riesgo de pérdida de datos, considere migrar a Pronósticos de colaboración inmediatamente después de desactivar Pronósticos personalizables. Después de migrar, no vuelva a activar los usuarios de Pronósticos. Valide todas las jerarquías para mayor precisión.
- Antes de migrar, asegúrese de revisar ¿Cuál es la diferencia entre las versiones de Pronósticos? para determinar si puede beneficiarse de las mejoras más recientes ofrecidas en Pronósticos de colaboración.

Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración

Revise directrices clave para la configuración de Pronósticos de colaboración.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

 **Importante:** No desactive el nuevo tema de la interfaz de usuario en Salesforce Classic o active la Gestión de territorio original. Puede activar Gestión de territorio de compañía, pero las acumulaciones de pronósticos se basan en la jerarquía de funciones y no en la jerarquía de territorios.

- [Active de uno a cuatro tipos de pronóstico.](#)
- Seleccione los campos que aparecen en el tablero de oportunidades para cada tipo de pronósticos.
- Si su equipo de ventas utiliza cuotas, [active cuotas.](#)
- Si su equipo de ventas ajusta pronósticos, [active ajustes de pronósticos.](#)
- [Seleccionar si utilizar acumulaciones de categoría de pronósticos individual](#) o [activar acumulaciones de pronósticos acumulativas.](#)
- [Definir el margen del pronóstico.](#) Puede seleccionar el periodo de tiempo y el intervalo predeterminado. Los años fiscales estándar y personalizados son compatibles.
- Si su compañía utiliza terminología específica, [personalice sus categorías de pronósticos.](#)
- Si su compañía utiliza múltiples divisas, establezca una divisa de pronóstico: la divisa corporativa de su compañía o la divisa personal del propietario del pronóstico.
- [Activar usuarios](#) que necesiten pronósticos.
- [Configurar la jerarquía de los pronósticos](#) para establecer el modo en que estas se acumulan en la compañía, así como quién puede verlas y ajustarlas. La jerarquía de pronósticos está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de pronósticos.
- Asegúrese de que sus usuarios de Pronósticos de colaboración pueden acceder a la página de pronósticos.
- Para una mejor visualización de los resultados, mantenga el Organizador de barra de fichas activado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

[Definir la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Consideraciones para la desactivación de Pronósticos de colaboración](#)

[Consideraciones para la migración desde Pronósticos personalizables a Pronósticos de colaboración](#)

Consideraciones para la definición de la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Antes de definir su configuración de pronóstico, revise algunos puntos clave.

-  **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.
- Salesforce le recomienda revisar la documentación antes de configurar Pronósticos de colaboración. Si cambia ciertos ajustes, puede perder datos.
 - Si deshabilita los ajustes, se purgarán los datos de ajuste.
 - Si cambia su periodo de pronóstico, se purgarán los datos de ajustes y cuotas.
 - Si elimina un tipo de pronóstico, tanto los datos de ajustes y cuotas se purgan para ese tipo de pronóstico.
 - Si cambia la medición del pronóstico para un tipo de pronóstico de ingresos a cantidad o de cantidad a ingresos, se purgarán los datos de ajustes y cuotas para ese tipo de pronóstico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Definir la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Pronósticos:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar la configuración de Pronósticos:	"Personalizar aplicación"
Para activar usuarios de los pronósticos:	"Gestionar usuarios internos"
	Y
	"Personalizar aplicación"
Para gestionar cuotas:	"Personalizar aplicación"
	Y
	"Gestionar cuotas"
Para cargar datos de cuota en Salesforce:	"Gestionar cuotas"
	Y
	"Ver todos los pronósticos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Seleccione los tipos de pronósticos que desea y los detalles que aparecen en la página de pronósticos de modo que su equipo de ventas pueda ver los ingresos y las proyecciones de cantidad desde las oportunidades en curso de ventas.

-  **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

 **Importante:** No desactive el nuevo tema de la interfaz de usuario en Salesforce Classic o active la Gestión de territorio original. Puede activar Gestión de territorio de compañía, pero las acumulaciones de pronósticos se basan en la jerarquía de funciones y no en la jerarquía de territorios.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**. Si Pronósticos de colaboración no está activada, seleccione **Activar pronósticos**.
2. Si no tiene un tipo de pronóstico activado, haga clic en **Agregar un tipo de pronóstico**. Para activar otro tipo de pronóstico, haga clic en **Agregar otro tipo de pronóstico**.
3. [Seleccione el tipo de pronóstico](#) que desea agregar. Dependiendo de sus configuraciones, puede elegir Oportunidades, Divisiones de oportunidad, Divisiones de superposición, Familias de productos o un campo de divisa de oportunidades personalizado.
4. Seleccione la medida de pronóstico que desea utilizar: **Ingresos** o **Cantidad**. Si desea obtener pronósticos para ambos, agregue tipos de pronóstico separados para cada una.
No todos los tipos de pronóstico admite ambas medidas. Por ejemplo, los pronósticos de Divisiones de oportunidad solo funcionan con ingresos.
5. [Seleccione los campos que aparecen en el tablero de oportunidades](#) de una página de pronósticos.
Puede elegir un conjunto diferente de campos para cada tipo de pronóstico.
6. Haga clic en **Aceptar (OK)**.
7. [Active los ajustes de pronósticos](#) para su compañía y para usuarios específicos.
8. [Active las acumulaciones de pronósticos acumulativas](#).
9. En Configurar la visualización de pronóstico predeterminada, seleccione un periodo de pronóstico. Los años fiscales estándar y personalizados son compatibles.
10. En Configurar la visualización de pronóstico predeterminada, seleccione un periodo inicial y el número de periodos para mostrar. Esta configuración se convierte en el valor predeterminado para todos los usuarios de Pronósticos de colaboración hasta que la cambien en la página de pronósticos.
11. En caso necesario, personalice las [Categorías de pronósticos](#).
12. Si su compañía utiliza varias divisas, seleccione la divisa en la que los usuarios realizan los pronósticos.
13. [Activar cuotas](#).
14. Guarde sus cambios.
15. [Activar usuarios](#) que necesiten utilizar Pronósticos de colaboración.
16. [Configurar la jerarquía de los pronósticos](#) para determinar el modo en que se acumulan los pronósticos en la compañía y quién puede verlos y ajustarlos.
17. Vuelva a la página Configuración de pronósticos para actualizar la configuración según sea necesario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

[Consideraciones para la desactivación de Pronósticos de colaboración](#)

Activar usuarios en Pronósticos de colaboración

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda utilizar Pronósticos de colaboración.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Para cada usuario que desee activar, haga clic en **Modificar**.
3. En Información general, seleccione **Permitir realización de pronósticos**.
4. Guarde sus cambios.

Los usuarios activados están indicados en su jerarquía de pronósticos. Cuando configura su jerarquía de pronósticos, puede activar más usuarios o desactivar usuarios que activó.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Pronósticos de colaboración

Si su equipo de eventos trabaja con socios, puede incluir los importes desde oportunidades de usuario de socios en pronósticos y agregar usuarios del portal de socios a la jerarquía de pronósticos de su equipo. Sus usuarios del portal de socios no pueden acceder a la página Pronósticos de colaboración o su funcionalidad.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Asegúrese de haber realizado lo siguiente.
 - Activó los portales de socios
 - Creó un portal de socios
 - Creó un perfil de socios y lo asignó a su portal de socios
 - Activó una cuenta como socio y activó el inicio de sesión del portal de socios para un contacto de esa cuenta
2. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios** y seleccione el contacto del portal de socios que creó.
3. Asegúrese de que las casillas de verificación **Activo** y **Permitir realización de pronósticos** están seleccionadas.
4. Active el usuario del portal de socios en la jerarquía de pronósticos y asegúrese de que la persona esté asignada a un gestor de pronósticos activo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- “Gestionar usuarios internos”

Y

“Personalizar aplicación”

Para asignar perfiles de socios a portales de socios:

- “Personalizar aplicación”

Configurar su jerarquía de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Su jerarquía de pronósticos indica todos los usuarios del pronóstico y determina cómo se acumulan sus pronósticos en su compañía. Mantenga su jerarquía de pronósticos actualizada para asegurarse de que los gestores de pronóstico ven los importes de pronóstico de todos sus subordinados.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

Al asignar alguien como gestor de pronósticos, todos los pronósticos y los ajustes de los subordinados del gestor en la jerarquía se acumulan en los pronósticos del gestor. Asigne un gestor de pronósticos al nivel superior de la jerarquía de pronósticos.

Para asegurarse de que la visibilidad del pronóstico se acumula en cada nivel de la jerarquía, asegúrese de que cada gestor de ventas con subordinados esté designado como un gestor de pronósticos en su jerarquía de pronósticos.

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccione **Jerarquía de pronósticos**.
2. Haga clic en **Ampliar todo** para ver funciones disponibles.
3. Haga clic en **Habilitar usuarios** y luego **Agregar** y **Eliminar** para mover usuarios entre la lista *Usuarios disponibles* y la lista *Usuarios habilitados*. Si ya ha habilitado anteriormente un usuario ingresando *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y luego seleccionando **Usuarios** y modificando la página de un usuario para permitir los pronósticos, el nombre aparecerá en la lista *Usuarios habilitados*.
4. Para seleccionar un gestor de pronósticos para cada función de gestor en la jerarquía, haga clic en **Editar gestor** junto a la función y luego seleccione un nombre desde la lista desplegable *Gestor de pronósticos*.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Activar usuarios en Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Seleccionar una divisa de pronóstico en Pronósticos de colaboración

Seleccione la opción de divisa de pronóstico apropiada para su equipo de ventas.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Revise la información en [Varias divisas en pronósticos](#).
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
3. En Divisa del pronóstico, seleccione una opción de divisa del pronóstico.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Definir el Margen de fechas de pronóstico de su compañía

La tabla de acumulación de Pronósticos de colaboración muestra las cantidades de los pronósticos para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.



Advertencia: Si cambia el periodo de tiempo de mensual a trimestral o al contrario, o si cambia el año fiscal estándar, se purgarán todos los ajustes y cuotas. Si activa años fiscales personalizados, la creación del primer año fiscal personalizado elimina cualquier cuota o ajuste en los años fiscales estándar siguientes y correspondientes. Estos cambios desencadenan un nuevo cálculo de pronóstico que puede tardar mucho tiempo, dependiendo de la cantidad de sus datos.

Si utiliza años fiscales personalizados, aparecen sus trimestres o periodos personalizados. Los usuarios pueden realizar pronósticos de hasta 12 meses u 8 trimestres en el futuro o el pasado. Si su margen de pronóstico incluye el trimestre o mes actual, la página de pronósticos muestra el mes o el trimestre actual de forma predeterminada. Si no, se selecciona el primer mes o trimestre del intervalo.

El margen de fechas de pronóstico se convierte en el valor predeterminado para todos los usuarios de Pronósticos de colaboración. Los usuarios pueden utilizar este valor predeterminado o establecer un intervalo de fecha diferente para sus pronósticos. Una vez que los usuarios cambien sus visualizaciones del intervalo de fecha de pronóstico individuales, los administradores de Salesforce no pueden sustituirlos. Sin embargo, al cambiar la visualización de *periodo* de mensual o trimestral o viceversa, el cambio se reflejará en los pronósticos de todos los usuarios.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
2. En Configurar la visualización de pronóstico predeterminada, seleccione un periodo inicial y el número de periodos para mostrar.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Mostrar campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración

Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados para aparecer en el tablero de oportunidades, para cada tipo de pronóstico activado.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
2. Haga clic en el nombre del tipo de pronóstico cuyos campos de oportunidad desea modificar.
3. Seleccione los campos Oportunidad para mostrar en la lista. Organice los campos de arriba hacia abajo para ordenarlos de izquierda a derecha en la lista.
4. Haga clic en **Aceptar (OK)**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la visualización de campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el tablero de oportunidades:

- "Personalizar aplicación"

Para ver ajustes y configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Directrices para la visualización de campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración

Consulte directrices clave cuando visualice campos en el tablero de oportunidades de Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

- Si agrega un campo de oportunidad al tablero de oportunidades y le campo no es visible para usuarios de Pronósticos de colaboración, compruebe la configuración de seguridad a nivel de campo para el campo y el perfil de usuario específico. Si el pronóstico se basa en ese campo, la columna Importe de pronóstico muestra el valor del campo o el valor de la división del campo que contribuye al pronóstico, independientemente de la seguridad a nivel de campo.
 - Cuando un representante selecciona un importe de pronóstico en la tabla de acumulación, la lista de oportunidades que se acumulan en ese importe aparecen debajo de la tabla. Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados que aparecen en el tablero de oportunidades, para cada tipo de pronóstico activado. Su equipo de ventas ve los campos seleccionados según su configuración de seguridad a nivel de campo. **Nombre de oportunidad** es un campo obligatorio. Recomendamos agregar **Categoría de pronóstico** al tablero.
 - Al seleccionar campos, considere los campos utilizados en la acumulación de pronósticos.
 - Los pronósticos de oportunidad-cantidad se acumulan basándose en el campo **Cantidad** de la oportunidad, mientras que los pronósticos de oportunidad-ingresos se acumulan basándose en el campo **Importe** de la oportunidad.
 - Para pronósticos de divisiones de oportunidad-ingresos, la acumulación se basa en el campo **Importe** de la oportunidad y el porcentaje de división asignado al representante de ventas.
 - Para los pronósticos de campo de oportunidades personalizado, la acumulación se basa en el importe del campo personalizado.
 - Para pronósticos de familia de productos-ingresos, la acumulación se basa en la suma del campo **Precio total** para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
 - Los pronósticos de familia de productos-cantidad se acumulan basándose en el campo **Cantidad** para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
 - Para las oportunidades sin partidas de oportunidades o con partidas que no tengan una familia de productos especificada, los totales se acumulan en la fila **Productos no categorizados** de la página de pronósticos.
- Dependiendo de si su tipo de pronóstico utiliza la medida de cantidad o ingresos, considere agregar **Importe** o **Cantidad** al panel.
- Si su fuente de datos de pronóstico es oportunidades o familias de productos, el campo **Importe** aparece de manera predeterminada. Si su fuente de datos es divisiones de oportunidad, los campos **Importe de pronóstico** y **Porcentaje de división** aparecen de manera predeterminada. Puede cambiar los campos seleccionados para cada tipo de pronóstico incluso después de su activación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Personalizar categorías de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Una categoría de pronóstico es la categoría dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que esta se encuentre. Las categorías estándar de pronósticos son Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación, Omitida y Cerrada. Puede personalizar los nombres de la categoría de pronóstico.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

- 1. Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a Campos.
- 2. Haga clic en **Categoría de pronóstico**.
- 3. Haga clic en **Modificar** para cada valor que desee modificar en Valores de lista de selección de categoría de pronósticos.
- 4. Escriba un nombre de categoría de pronóstico.
- 5. Guarde sus cambios.

Los nombres de categoría de pronósticos aparecen en pronósticos y registros de oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- “Gestionar usuarios”
Y
“Personalizar aplicación”

Consideraciones para la desactivación de Pronósticos de colaboración

Antes de desactivar Pronósticos de colaboración, averigüe cómo se verán afectados los datos.

-  **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.
-  **Advertencia:** La desactivación de la funcionalidad puede provocar la purga de datos de ajuste y cuota, por lo que considere exportar los datos antes de realizar la desactivación. Cuando complete los cambios de ajustes podrá volver a importar los datos en Salesforce. Si modifica su ajuste de periodo de tiempo de mensual a trimestral o de trimestral a mensual *no podrá* importar sus ajustes de cuota o ajuste de nuevo a Salesforce porque los valores existentes no se alinean con sus nuevos periodos.

Si desactiva...	Se purgarán los siguientes elementos...
Pronósticos de colaboración	Ajustes (su jerarquía de pronósticos permanece inalterable)
Un tipo de pronóstico	Cuotas y ajustes para ese tipo de pronóstico
Ajustes	Ajustes
Ajuste de periodo mensual para emplear periodos trimestrales. O Ajuste de periodo trimestral para emplear periodos mensuales.	Presupuestos y ajustes

Para desactivar Pronósticos de colaboración, haga contacto con Salesforce.
Cuando se purgan los ajustes desde los pronósticos, los datos relacionados en que se basaban los pronósticos permanecen inalterables.

CONSULTE TAMBIÉN

[Definir la configuración de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Cuotas en Pronósticos de colaboración

Active cuotas en Pronósticos de colaboración de modo que los usuarios puedan cargar y mostrar cuotas junto a los importes de pronóstico.
Una cuota es el objetivo de ventas mensual y trimestral asignado a un usuario. La cuota de un gestor es igual al importe que se espera genere el gestor y el equipo conjuntamente. La acumulación de cuotas se realiza por los usuarios y gestores manualmente y se pueden utilizar datos de cantidad o de ingresos. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene información de cuotas separada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

Si tiene acceso de API, puede cargar cuotas para usuarios de Pronósticos de colaboración y mostrarlas junto con los importes de pronóstico de su equipo de ventas. Para activar cuotas, no se requiere el acceso de API.

[Cargar datos de cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

Cargue datos de cuotas para pronósticos con el Cargador de datos o las API de Salesforce.

Activar cuotas en Pronósticos de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Pronósticos:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar la configuración de Pronósticos:	"Personalizar aplicación"
Para activar usuarios de los pronósticos:	"Gestionar usuarios internos"
	Y
	"Personalizar aplicación"
Para gestionar cuotas:	"Personalizar aplicación"
	Y
	"Gestionar cuotas"
Para cargar datos de cuota en Salesforce:	"Gestionar cuotas"
	Y
	"Ver todos los pronósticos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Si tiene acceso de API, puede cargar cuotas para usuarios de Pronósticos de colaboración y mostrarlas junto con los importes de pronóstico de su equipo de ventas. Para activar cuotas, no se requiere el acceso de API.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
2. En Cuotas, seleccione **Mostrar cuotas**.
3. Guarde sus cambios.

Si desactiva Pronósticos de colaboración, se desactivarán las cuotas. Cuando cambia su fuente de datos o deshabilita pronósticos de ingresos o cantidad, se purgan las cuotas relacionadas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cargar datos de cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

Cargar datos de cuotas en Pronósticos de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Pronósticos:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar la configuración de Pronósticos:	"Personalizar aplicación"
Para activar usuarios de los pronósticos:	"Gestionar usuarios internos"
	Y
	"Personalizar aplicación"
Para gestionar cuotas:	"Personalizar aplicación"
	Y
	"Gestionar cuotas"
Para cargar datos de cuota en Salesforce:	"Gestionar cuotas"
	Y
	"Ver todos los pronósticos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Cargue datos de cuotas para pronósticos con el Cargador de datos o las API de Salesforce.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

El Cargador de datos proporciona un sencillo método instantáneo para agregar, inspeccionar y modificar datos en su Salesforce. Las API ofrecen flexibilidad adicional pero le requieren escribir código. Para utilizar cualquiera de los métodos, asegúrese de que el acceso de API está activado. Consulte Cargador de datos para obtener detalles.

Agregar cuotas con el Cargador de datos

Antes de cargar cuotas, tenga en cuenta la versión del Cargador de datos que está utilizando. Para Cargador de datos v.30 y posterior, especifique el tipo de pronóstico de cada cuota que piensa cargar.

1. Consulte el objeto Usuario para obtener los Id. de sus usuarios.

Utilice el Cargador de datos para recuperar los Id. de sus usuarios.

- a. Desde Configuración, ingrese *Cargador de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Cargador de datos**.
- b. Descargue e instale el Cargador de datos.
- c. Inicie el Cargador de datos.
- d. Haga clic en **Exportar**.
- e. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en **Iniciar sesión**.
- f. Haga clic en **Siguiente**.
- g. Seleccione el objeto Usuario en la lista.
- h. Seleccione un nombre de archivo y un destino para los datos exportados.
- i. Haga clic en **Siguiente**.
- j. Seleccione los campos **Id** y **Nombre**.

- k. Haga clic en **Finalizar** y, a continuación en **Sí**.
 - l. Haga clic en **Ver extracción**.
 - m. Haga clic en **Abrir en programa externo**.
 - n. Guarde el archivo con el formato .csv. Agregue nombres e Id. de usuario a su hoja de cálculo de cuotas antes de cargarla.
2. Si está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, consulte el objeto ForecastingType para obtener los Id. de sus tipos de pronóstico. Si no está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, omita el paso 3.
 - a. Inicie el Cargador de datos.
 - b. Haga clic en **Exportar**.
 - c. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en **Iniciar sesión**.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
 - e. Haga clic en **Mostrar todos los objetos de Salesforce**.
 - f. Seleccione el objeto Tipo de pronóstico en la lista.
 - g. Seleccione un nombre de archivo y un destino para los datos exportados.
 - h. Haga clic en **Siguiente**.
 - i. Seleccione los campos **Id** y **DeveloperName**.
 - j. Haga clic en **Finalizar** y, a continuación en **Sí**.
 - k. Haga clic en **Ver extracción**.
 - l. Haga clic en **Abrir en programa externo**.
 - m. Guarde el archivo con el formato .csv.
 - n. Anote los valores de **DeveloperName** e **Id** para cada tipo de pronóstico activo. No todas las compañías utilizan todos los tipos de pronóstico en los resultados. Consulte esta lista si no está seguro del tipo de pronóstico al que hace referencia un **DeveloperName** específico.
 - **Oportunidad Ingresos**: Oportunidades - Ingresos
 - **Oportunidad Cantidad**: Oportunidades - Cantidad
 - **OpportunitySplitRevenue**: Divisiones de ingresos de oportunidad - Ingresos
 - **OpportunityOverlayRevenue** : Divisiones de superposición de oportunidad: Ingresos
 - **OpportunityLineItemRevenue**: Familias de productos - Ingresos
 - **OpportunityLineItemQuantity**: Familias de productos - Cantidad
 - El nombre de un tipo de división de oportunidad personalizada que se ha activado como un tipo de pronóstico. Los tipos de divisiones personalizadas están basados en campos de divisas que solo puede incluir importes de ingresos.
 - o. Agregue columnas para **DeveloperName** e **Id** a su hoja de cálculo de cuotas y luego agregue el nombre y el Id. del tipo de pronóstico de sus cuotas a cada fila. El nombre no es necesario para cargar cuotas, pero le ayuda a saber con qué tipo de pronóstico está trabajando en cada fila.
3. Prepare su hoja de cálculo de cuotas para su carga.
 - Si está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, cree un archivo .csv con columnas para Nombre de usuario, Id. de usuario, Nombre del tipo de pronóstico, Id. del tipo de pronóstico, Importe de cuota, Cantidad de cuota, Código de divisa y Fecha de inicio del periodo de pronóstico [AAAA-MM-DD].

- Si está utilizando el Cargador de datos v.29 o anterior, cree un archivo .csv con columnas para Nombre de usuario, Importe de cuota, Cantidad de cuota, Código de divisa y Fecha de inicio del periodo de pronóstico [AAAA-MM-DD]. Si utiliza tanto pronósticos de ingresos y pronósticos de cantidad, especifique las cuotas para ellos en filas separadas de su archivo .csv.

No necesita las columnas Nombre de usuario o Nombre de tipo de pronóstico, pero al incluirlas le resultará mucho más fácil comprender el contenido de su archivo .csv.

Nombre de usuario	Id. de usuario	Nombre de tipo de pronóstico (para el Cargador de datos v.30 o posterior)	Id. de tipo de pronóstico (para el Cargador de datos v.30 o posterior)	Importe de cuota	Cantidad de cuota	Código de la divisa	Fecha de inicio
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Ingresos	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Ingresos	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012-04-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Ingresos	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012-05-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Cantidad	0DbD00000001eQAKAY		500		2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Cantidad	0DbD00000001eQAKAY		500		2012-04-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	Oportunidad Cantidad	0DbD00000001eQAKAY		500		2012-05-01

Si la Fuente de datos de su pronóstico es familias de productos, incluya una columna Familia de productos.

Nombre de usuario	Id. de usuario	Nombre de tipo de pronóstico (para el Cargador de datos v.30 o posterior)	Id. de tipo de pronóstico (para el Cargador de datos v.30 o posterior)	Familia de productos	Importe de cuota	Cantidad de cuota	Código de la divisa	Fecha de inicio
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Hardware	250000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Software	150000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Servicios	50000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Hardware		500		2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Software		300		2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Servicios		100		2012-03-01

4. Utilice el Cargador de datos para cargar su información de cuota en Salesforce.
 - a. Inicie el Cargador de datos.

- b. Haga clic en **Insertar**.
- c. Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.
- d. Haga clic en **Siguiente**.
- e. Haga clic en **Mostrar todos los objetos de Salesforce**.
- f. Seleccione el objeto Cuota de pronóstico en la lista.
- g. Haga clic en **Explorar** y luego seleccione el archivo .csv para cargar.
- h. Haga clic en **Siguiente**.
- i. Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo Selección de datos.
- j. Haga clic en **Crear o modificar una asignación**.
- k. Asigne columnas a campos en el objeto ForecastingQuota como se muestra en esta tabla.

Encabezados de columna en archivos CSV	Campos ForecastingQuota
Id. de usuario	QuotaOwnerID
Importe de cuota	QuotaAmount
Cantidad de cuota	QuotaQuantity
Código de la divisa	CurrencyIsoCode
Fecha de inicio	StartDate
Familia de productos (necesario solamente cuando la fuente de datos de pronóstico es Familias de productos)	ProductFamily
Id. de tipo de pronóstico (necesario solo para el Cargador de datos v.30 o posterior)	ForecastingTypeID

- l. Haga clic en **Aceptar**.
- m. Haga clic en **Siguiente**.
- n. Haga clic en **Examinar** y luego seleccione el directorio en el que quiera guardar el archivo de registro con los mensajes sobre el éxito o el fallo de la carga.
- o. Haga clic en **Finalizar**.
- p. Haga clic en **Sí** para continuar con la carga.
- q. Haga clic en **Aceptar**.

Como mejor práctica, cargue los datos de cuota en la divisa personal del propietario de la cuota. Aún puede cargar datos de cuota utilizando la API incluso si **Mostrar cuotas** esté desactivado. Si su ajuste de zona horaria del Cargador de datos está adelantado con respecto a las de los propietarios de la cuota, puede restarse uno al mes. Para evitar este problema, use un fecha posterior o igual al tercer día de cada mes cuando ingrese las cuotas.

Carga de cuotas con la API

Al cargar información de cuota con la API, asegúrese de utilizar la versión de API correcta, dependiendo del tipo de datos de cuota con los que esté trabajando. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene información de cuotas separada.

Al importar...	Utilice versión de API...
Cuotas de ingresos para pronósticos basados en oportunidades	25.0 o posterior
Cuotas de cantidad para pronósticos basados en oportunidades	28.0 o posterior
Cuotas de ingresos para pronósticos basados en divisiones de oportunidad	29.0 o posterior
Cuotas de ingresos o cantidad para pronósticos basados en familias de productos	29.0 o posterior
Cuotas en organizaciones con múltiples tipos de pronóstico activados	30.0 o posterior

Ajustes de pronósticos

Active ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración de modo que su equipo de ventas pueda ajustar pronósticos según sea necesario.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Habilite los administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de pronósticos para ajustar sus propios pronósticos o ambos.

[Desactivar ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Si ya no desea que los gestores de pronósticos ajusten los importes de pronóstico de los subordinados o que los propietarios de los pronósticos ajusten sus propios pronósticos, desactive los ajustes de pronósticos. No se requiere la actualización de permisos de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Activar ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Habilite los administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de pronósticos para ajustar sus propios pronósticos o ambos.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. [Configurar su jerarquía de pronósticos.](#)
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
3. Para permitir a los gestores de pronósticos ajustar los importes de pronósticos de sus subordinados, en Activar ajustes de pronósticos, seleccione **Activar ajustes de gestor**.
4. Para permitir que todos los usuarios de pronósticos ajusten sus propios importes de pronóstico, en Activar ajustes de pronóstico, seleccione **Activar ajustes de propietario**.

 **Nota:** Si utiliza pronósticos de familia de productos, no puede ajustar sus propios importes de pronóstico de familia de productos.

5. Guarde sus cambios.
6. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
7. Busque un perfil para el que quiera activar ajustes.
8. Si está utilizando la interfaz de usuario de perfil mejorado, haga clic en **Permisos de aplicaciones** y luego en **Modificar**.
9. Seleccione **Anular pronósticos** y luego guarde sus cambios.

Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene ajustes separados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)
[Definir el Margen de fechas de pronóstico de su compañía](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Desactivar ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Si ya no desea que los gestores de pronósticos ajusten los importes de pronóstico de los subordinados o que los propietarios de los pronósticos ajusten sus propios pronósticos, desactive los ajustes de pronósticos. No se requiere la actualización de permisos de usuario.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

 **Advertencia:** La desactivación de los ajustes de pronósticos purga los ajustes existentes para todos los tipos de pronóstico. Antes de desactivar los ajustes, consulte Purgas de ajustes en Pronósticos de colaboración. La desactivación de la funcionalidad puede provocar la purga de datos de ajuste y cuota, por lo que considere exportar los datos antes de realizar la desactivación. Cuando complete los cambios de ajustes podrá volver a importar los datos en Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
2. Para evitar que los gestores de pronósticos ajusten los importes de pronóstico de los subordinados, en Activar ajustes de pronóstico, anule la selección de **Activar ajustes de gestor**.
3. Para evitar que todos los usuarios de pronósticos ajusten sus propios importes de pronóstico, en Activar ajustes de pronóstico, anule la selección de **Activar ajustes de propietario**.
4. Guarde sus cambios.

Acumulaciones de pronósticos acumulativas

Especifique cómo acumula su equipo de ventas oportunidades en Pronósticos de colaboración.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

EN ESTA SECCIÓN:

[Acumulaciones de pronósticos acumulativas en Pronósticos de colaboración](#)

Obtenga información acerca de la acumulación de oportunidades en pronósticos para sus equipos de ventas.

[Activar acumulaciones de pronósticos acumulativas en Pronósticos de colaboración](#)

Seleccione entre columnas de Acumulación de pronósticos acumulativas o columnas de categorías de pronóstico individuales.

Acumulaciones de pronósticos acumulativas en Pronósticos de colaboración

Obtenga información acerca de la acumulación de oportunidades en pronósticos para sus equipos de ventas.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

- Las acumulaciones de categoría de pronóstico individual combinan las oportunidades desde cada categoría de pronóstico individual en importes de pronóstico separados para cada categoría.
- Las acumulaciones de pronósticos acumulativos combinan oportunidades desde varias categorías de pronósticos en importes de pronóstico acumulativo.

La configuración predeterminada de acumulaciones es acumulaciones de categoría de pronósticos individual. Si selecciona **Acumulaciones de pronósticos acumulativas**, el modo en que se acumulan las oportunidades en importes de pronóstico es diferente. Los nombres de columnas en la página de pronósticos también son diferentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de los pronósticos:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Método de acumulación de categorías	Nombre de columna en la página de pronósticos	Oportunidades que se acumulan en ella
Individual	Oportunidades en curso	Oportunidades en curso
	Máximo	Máximo
	Confirmado	Confirmado
	Cerrado (Closed)	Cerrado (Closed)
Acumuladas	Oportunidades en curso abiertas	• Oportunidades en curso • Máximo • Confirmado
	Pronósticos del máximo previsto	• Máximo • Confirmado • Cerrado (Closed)
	Pronósticos confirmados	• Confirmado • Cerrado (Closed)
	Solo cerradas	Cerrado (Closed)

Ventajas de acumulaciones de pronósticos acumulativas

Con las acumulaciones de categoría de pronósticos individual, cada total y subtotal representa oportunidades desde una sola de las categorías de pronóstico individuales. Este tipo de acumulación significa que si los usuarios del pronóstico desean conocer el total que aportarán para el mes o trimestre, necesitan agregar los importes de pronóstico de Confirmadas, Máximo previsto y Cerrada juntos.

Ejemplo: Acumulación de pronóstico individual				
Importes de pronóstico	Cerrado (Closed)	Confirmado	Máximo	Oportunidades en curso
	\$50	\$100	\$150	\$200
Oportunidades	Cerrado (Closed)	Confirmado	Máximo	Oportunidades en curso
	\$50	• \$50	• \$50	• \$50
		• \$50	• \$50	• \$50
			• \$50	• \$50
				• \$50

Con Acumulaciones de pronósticos acumulativas, las columnas de pronóstico muestran importes acumulados desde las oportunidades en la categoría de pronóstico denominada, así como categorías posteriores en su gráfico de embudo de ventas. Esta vista facilita a los miembros del equipo de ventas la tarea de visualizar los números totales que les gustaría incluir sin combinar los totales de categorías por sí mismos.

Por ejemplo, esta tabla muestra los importes de acumulación de pronósticos acumulativas cuando existen cuatro Oportunidades en curso, tres oportunidades Máximo previsto, dos oportunidades Confirmadas y una oportunidad Cerrada, cada una vale 50 \$.

Ejemplo: Acumulación de pronóstico acumulativa				
Importes de pronóstico	Solo cerradas	Pronósticos confirmados	Pronósticos del máximo previsto	Oportunidades en curso abiertas
	\$50	\$150	\$300	\$450
Oportunidades	Cerrado (Closed)	Confirmado	Máximo	Oportunidades en curso
	\$50	\$50 \$50	\$50 \$50 \$50	\$50 \$50 \$50 \$50

 **Nota:** No puede utilizar Tendencia histórica de pronósticos con Acumulaciones de pronósticos acumulativas.

Activar acumulaciones de pronósticos acumulativas en Pronósticos de colaboración

Seleccione entre columnas de Acumulación de pronósticos acumulativas o columnas de categorías de pronóstico individuales.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

El cambio de visualización de la columna de pronósticos purga todos los ajustes en los importes de pronóstico de Confirmadas y Máximo previsto, pero no los datos de cuota.

- Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
- Seleccione **Activar acumulaciones de pronóstico acumulativas** y luego guarde sus cambios.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Pronósticos:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar la configuración de Pronósticos:

- “Personalizar aplicación”

Tipos de pronóstico

Utilice tipos de pronóstico para proporcionar a su equipo de ventas la máxima flexibilidad con Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

EN ESTA SECCIÓN:

[Tipos de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Un tipo de pronóstico es un pronóstico configurado para utilizar un tipo específico de datos. Puede utilizar el campo **Importe** de oportunidades, las divisiones de oportunidad, las divisiones de superposición, los campos de oportunidades personalizados o las familias de productos. Cada tipo de pronóstico especifica una medida: ingresos o cantidad.

[Activar tipos de pronóstico para Pronósticos de colaboración](#)

Permita a su equipo de ventas elegir entre cuatro tipos de pronósticos para predecir ventas desde varias perspectivas.

[Activar pronósticos de divisiones de ingresos o pronósticos de divisiones de superposición en Pronósticos de colaboración para gestores de ventas](#)

Agregue pronósticos de divisiones de ingresos de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde oportunidades con múltiples representantes de ventas.

Agregue pronósticos de superposición de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde funciones de ventas de superposición.

[Activar pronósticos de campo personalizado en Pronósticos de colaboración para gestores de ventas](#)

Para cada campo de oportunidades personalizado sobre el que su equipo de ventas desea realizar pronósticos, active un tipo de división personalizado; incluso si el campo no incluye divisiones. Cuando un representante de ventas crea una oportunidad, el representante recibe una división del 100% para cualquier tipo de división personalizado validado al 100% que activa. Aún si no tiene previsto dividir el campo personalizado, la acumulación de pronósticos incluye el 100% del importe en el campo personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en:

Performance Edition y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Tipos de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Un tipo de pronóstico es un pronóstico configurado para utilizar un tipo específico de datos. Puede utilizar el campo `Importe` de oportunidades, las divisiones de oportunidad, las divisiones de superposición, los campos de oportunidades personalizados o las familias de productos. Cada tipo de pronóstico especifica una medida: ingresos o cantidad.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

Tipo de pronóstico	En qué se basa la acumulación
Oportunidades - Ingresos	El campo <code>Importe</code> de oportunidad.
Oportunidades - Cantidad	El campo <code>Cantidad</code> de oportunidad.
Familias de productos - Ingresos	El campo <code>Importe</code> de oportunidad. Los importes de pronósticos están separados por familia de productos. Para utilizar un pronóstico Familia de productos, utilice Productos de oportunidades y Familias de productos.
Familias de productos - Cantidad	El campo <code>Cantidad</code> de oportunidad. Los importes de pronósticos están separados por familia de productos. Para utilizar un pronóstico Familia de productos, utilice Productos de oportunidades y Familias de productos.
Divisiones de oportunidad: Ingresos	El campo <code>Importe</code> de oportunidad y el porcentaje de división de cada miembro del equipo de ventas. Para Divisiones de oportunidad: Pronósticos de ingresos, los porcentajes de división para cada oportunidad debe ser del 100%. Para utilizar pronósticos de divisiones de oportunidad, active Equipos de oportunidades, Divisiones de oportunidad y el tipo Divisiones de ingresos.
Divisiones de superposición: Ingresos	El campo <code>Importe</code> de oportunidad y el porcentaje de división de cada miembro del equipo de ventas de superposición. Para Divisiones de superposición: Pronósticos de ingresos, los porcentajes de división no necesitan ser del 100%. Para utilizar pronósticos de divisiones de superposición, active Equipos de oportunidades, Divisiones de oportunidad y el tipo Divisiones de superposición.
Campo de divisa de oportunidad personalizado: Ingresos	El importe en el campo de divisa de la oportunidad personalizada que especifica. Para utilizar pronósticos de campo de divisa de oportunidad personalizada, Equipos de oportunidades y Divisiones de oportunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Tipo de pronóstico	En qué se basa la acumulación
	deben estar activados. Active un tipo de división personalizada para el campo, incluso si no tiene intención de dividir el crédito para la cantidad del campo.
Ingresos previstos; Ingresos	El importe en el campo <code>Ingresos previstos</code> de la oportunidad. Para realizar un pronóstico del campo <code>Ingresos previstos</code> , active Equipos de oportunidades y Divisiones de oportunidad. Active un tipo de división personalizada para el campo, incluso si no tiene intención de dividir el crédito para la cantidad del campo.

Oportunidades

- Para realizar un pronóstico del campo `Importe` de oportunidades, utilice un pronóstico de ingresos de oportunidad.
- Para realizar un pronóstico del campo `Cantidad` de oportunidades, utilice un pronóstico de la cantidad de oportunidad.

Familias de productos

Si su compañía agrupa sus productos y servicios en familias y necesita realizar un pronóstico basándose en esas familias, utilice un pronóstico de familia de productos. Con las familias de productos, tenga en cuenta lo siguiente.

- La columna `Importe` aparece en la lista de oportunidades de la página de pronósticos.
- Puede realizar un pronóstico de cantidad, de ingresos o ambas.
- Los usuarios de pronósticos pueden ver pronósticos de familias de productos individuales para cada miembro del equipo de ventas por debajo de ellos en la jerarquía de pronósticos.
- Utilice `Productos de oportunidad` y `Familias de productos`.
- Recomendamos rellenar el campo `Familia de productos` en cada registro de producto. Los pronósticos para productos sin un valor `Familia de productos` aparecen en una fila de pronóstico titulada `Productos no categorizados`. (Si una oportunidad carece de partidas, el importe o la cantidad de oportunidades también aparece en esta fila.)
- Se pueden realizar ajustes en los pronósticos para los pronósticos de familias de productos de un representante de ventas, pero no directamente en el pronóstico total del representante para todas las familias de productos.
- Puede establecer cuotas de familia de productos por separado para cada representante de ventas pero no una cuota única para cada representante de ventas.

Divisiones de oportunidad

Si su equipo de ventas utiliza ventas en equipo y divisiones de oportunidad, utilice un pronóstico de ingresos de divisiones de oportunidad. Con las divisiones de oportunidad, tenga en cuenta lo siguiente.

- Las columnas `Importe de pronóstico` y `Porcentaje de división` aparecen en la lista de oportunidades de la página de pronósticos.
- Puede realizar un pronóstico de ingresos, pero no de cantidad.
- Debe tener `Ventas en equipo`, `Divisiones de oportunidad` y el tipo de división de ingresos activados.

Divisiones de superposición

Utilice divisiones de superposición para realizar un seguimiento de los ingresos de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

- Las divisiones de superposición en una oportunidad específica no necesitan tener un total de 100%.
- Puede realizar un pronóstico de ingresos, pero no de cantidad.
- Debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y el tipo de división de superposición activados.

Campos de divisas de oportunidades personalizadas

Si utiliza cualquier campos de divisa personalizados en oportunidades, puede realizar pronósticos sobre los importes en esos campos.

- Como el campo debe ser un campo de divisa personalizado, puede realizar pronósticos sobre los ingresos pero la cantidad.
- Puede realizar pronósticos sobre el campo personalizado independientemente de si incluye divisiones de oportunidad.
- Independientemente de si el campo utiliza divisiones, debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y un tipo de divisiones personalizado activados para el campo.

Ingresos previstos

Si el valor del campo **Importe** y los ingresos actuales generados por la oportunidad son a menudo diferentes, el campo **Ingresos previstos** en oportunidades es útil. Si su equipo de ventas prevé esta diferencia, considere utilizar el campo **Ingresos previstos** y realizar pronósticos sobre él.

- Puede realizar un pronóstico de ingresos, pero no de cantidad.
- Puede realizar un pronóstico del campo **Ingresos previstos** independientemente de si utiliza divisiones de oportunidad con él.
- Independientemente de si utiliza divisiones con el campo **Ingresos previstos**, debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y un tipo de divisiones personalizado activados para él.

Cuando activa varios tipos de pronóstico, Vistas de pronósticos personalizados le permite personalizar la información de oportunidad que aparece para cada pronóstico.

Por ejemplo, si su equipo de ventas realiza un pronóstico de ingresos desde oportunidades y familias de productos, active pronósticos de oportunidad y familia de productos basándose en ingresos.

A continuación puede ver la página de pronóstico de Ingresos de oportunidades que muestra totales de ingresos para cada representante de ventas en cada acumulación de pronóstico.

Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Forecasts Edit Quotas +					
 Jump to... Elliot Smith > Jeff Diamond >		Forecasts Setup Video Tutorial Guided Tour Help for this Page			
Valerie Jones Forecast		Opportunities Revenue in U.S. Dollar Display Options Refresh			
	Quota	Closed	Commit	Best Case	Pipeline
Total: 1 Quarter (Change)	USD 950,000.00	USD 600,000.00 63.2%	USD 560,050.00 59.0%	USD 1,257,501.00 132.4%	USD 2,579,419.00 271.5%
FQ4 FY 2013	USD 950,000.00	USD 600,000.00 63.2%	USD 560,050.00 59.0%	USD 1,257,501.00 132.4%	USD 2,579,419.00 271.5%
Cindy Long	USD 200,000.00	USD 110,000.00 55.0%	USD 10,000.00 5.0%	USD 195,707.00 97.9%	USD 676,475.00 338.2%
Ely McCrane	USD 200,000.00	USD 146,252.00 73.1%	USD 112,000.00 56.0%	USD 511,500.00 255.8%	USD 123,750.00 61.9%
Kasey Lee	USD 200,000.00	USD 188,750.00 94.4%	USD 61,229.00 30.6%	USD 229,500.00 114.8%	USD 427,750.00 213.9%
Scott Thompson	USD 250,000.00	USD 74,998.00 30.0%	USD 300,000.00 120.0%	USD 179,794.00 71.9%	USD 992,444.00 397.0%
Wendy Johnson	USD 100,000.00	USD 80,000.00 80.0%	USD 76,821.00 76.8%	USD 141,000.00 141.0%	USD 359,000.00 359.0%
My Opportunities	-	USD 0.00 -	USD 0.00 -	USD 0.00 -	USD 0.00 -

Cada usuario puede cambiar la vista de pronóstico desde un tipo de pronóstico a otro utilizando el menú de tipo de pronóstico.

Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Forecasts Edit Quotas +					
Jump to... Elliot Smith > Jeff Diamond > Forecasts Setup Video Tutorial Guided Tour Help for this Page					
Opportunities Revenue in U.S. Dollar Forecast Type - Opportunities Revenue - Product Family Revenue Display Options Refresh					
	Quota	Closed			Pipeline
Total: 1 Quarter (Change)	USD 950,000.00	USD 600,000.00 63.2%	USD		USD 2,579,419... 271.5%
FQ4 FY 2013	USD 950,000.00	USD 600,000.00 63.2%	USD 560,050.00 59.0%	USD 1,257,501.00 132.4%	USD 2,579,419.00 271.5%
Cindy Long	USD 200,000.00	USD 110,000.00 55.0%	USD 10,000.00 5.0%	USD 195,707.00 97.9%	USD 676,475.00 338.2%
Ely McCrane	USD 200,000.00	USD 146,252.00 73.1%	USD 112,000.00 56.0%	USD 511,500.00 255.8%	USD 123,750.00 61.9%
Kasey Lee	USD 200,000.00	USD 188,750.00 94.4%	USD 61,229.00 30.6%	USD 229,500.00 114.8%	USD 427,750.00 213.9%
Scott Thompson	USD 250,000.00	USD 74,998.00 30.0%	USD 300,000.00 120.0%	USD 179,794.00 71.9%	USD 992,444.00 397.0%
Wendy Johnson	USD 100,000.00	USD 80,000.00 80.0%	USD 76,821.00 76.8%	USD 141,000.00 141.0%	USD 359,000.00 359.0%
My Opportunities	-	USD 0.00	USD 0.00	USD 0.00	USD 0.00

Cuando los representantes cambian el tipo de pronóstico a Ingresos de familias de productos, pueden ver los totales de cada representante de ventas por familia de productos.

Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Forecasts Edit Quotas +					
Jump to... Elliot Smith > Jeff Diamond > Forecasts Setup Video Tutorial Guided Tour Help for this Page					
Product Family Revenue in U.S. Dollar Display Options Refresh					
	Quota	Closed	Commit	Upside	Pipeline
Total: 1 Quarter (Change)	USD 925,000.00	USD 280,000.00	USD 1,722,000...	USD 3,744,010...	USD 3,845,250...
FQ4 FY 2013	USD 925,000.00	USD 280,000.00	USD 1,722,000.00	USD 3,744,010.00	USD 3,845,250.00
+ Cindy Long	USD 200,000.00	USD 0.00	USD 8,000.00	USD 13,000.00	USD 54,000.00
+ Ely McCrane	USD 200,000.00	USD 0.00	USD 22,000.00	USD 1,146,000.00	USD 74,000.00
+ Kasey Lee	USD 200,000.00	USD 120,000.00	USD 671,000.00	USD 168,900.00	USD 68,000.00
- Scott Thompson	USD 250,000.00	USD 160,000.00	USD 413,000.00	USD 344,110.00	USD 515,250.00
Hardware	USD 175,000.00	USD 160,000.00	USD 100,000.00	USD 2,000.00	USD 0.00
Software	USD 75,000.00	USD 0.00	USD 35,000.00	USD 1,110.00	USD 0.00
Products Not Categorized	-	USD 0.00	USD 278,000.00	USD 341,000.00	USD 515,250.00
+ Wendy Johnson	USD 75,000.00	USD 0.00	USD 608,000.00	USD 352,000.00	USD 2,834,000.00
+ My Opportunities	-	USD 0.00	USD 0.00	USD 1,720,000.00	USD 300,000.00

Activar tipos de pronóstico para Pronósticos de colaboración

Permita a su equipo de ventas elegir entre cuatro tipos de pronósticos para predecir ventas desde varias perspectivas.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

Con oportunidades y familias de productos, puede configurar tipos de pronóstico para cantidad e ingresos. Con divisiones de oportunidad, la única elección es ingresos.

Cuando activa un tipo de pronóstico, el cálculo inicial del nuevo pronóstico puede tardar un poco, dependiendo del número de oportunidades, usuarios y familias de productos en Salesforce.

1. [Revise los detalles](#) de cada tipo de pronóstico.
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
3. Realice una de las siguientes acciones.
 - Si no tiene tipos de pronóstico activados, haga clic en **Agregar un tipo de pronóstico**.
 - Si tiene al menos un tipo de pronóstico activado, haga clic en **Agregar otro tipo de pronóstico**.
4. Desde el menú Tipo de pronóstico, seleccione la fuente de datos a utilizar para el pronóstico.
5. Seleccione la medición del pronóstico a utilizar: Ingresos o cantidad. Para utilizar ambas, agregue un tipo de pronóstico separado para cada una.
6. Seleccione las columnas que desea mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de pronósticos para el tipo de pronóstico.
Si su fuente de datos de pronóstico es oportunidades o familias de productos, el campo **Importe** aparece de manera predeterminada. Si su fuente de datos es divisiones de oportunidad, los campos **Importe de pronóstico** y **Porcentaje de división** aparecen de manera predeterminada. Puede cambiar los campos seleccionados para cada tipo de pronóstico incluso después de su activación. Dependiendo de si su tipo de pronóstico utiliza la medida de cantidad o ingresos, considere agregar **Importe** o **Cantidad** al panel.
7. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.
8. Repita este procedimiento para cada tipo de pronóstico que desea agregar.

 **Advertencia:** Si desactiva un tipo de pronóstico, se purgará toda la información de ajuste y presupuesto relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de Pronósticos de colaboración](#)

[Mostrar campos en el tablero Oportunidades de Pronósticos de colaboración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin pronósticos de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar un tipo de pronóstico:

- "Personalizar aplicación"

Activar pronósticos de divisiones de ingresos o pronósticos de divisiones de superposición en Pronósticos de colaboración para gestores de ventas

Agregue pronósticos de divisiones de ingresos de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde oportunidades con múltiples representantes de ventas. Agregue pronósticos de superposición de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde funciones de ventas de superposición.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Asegúrese de que las siguientes opciones están activadas.
 - Pronósticos de colaboración
 - Ventas en equipo y Divisiones de oportunidad
 - El tipo de división de oportunidad de ingresos o tipo de división de oportunidad de superposición.
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
3. Active hasta cuatro tipos de pronósticos.
 - Si no tiene tipos de pronóstico activados, haga clic en **Agregar un tipo de pronóstico**.
 - Si tiene al menos un tipo de pronóstico activado, haga clic en **Agregar otro tipo de pronóstico**.
4. Desde el menú Tipo de pronóstico, seleccione **Divisiones de ingresos de oportunidad** o **Divisiones de superposición de oportunidad**. Ingresos es la única medición del pronóstico disponible para divisiones de superposición.
5. Seleccione las columnas que mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de pronósticos para el pronóstico de superposición. Para facilitar a los usuarios del pronóstico ver las cantidades de división en cada oportunidad, incluya la columna División.
6. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la Configuración de pronósticos:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar la Configuración de pronósticos:

- “Personalizar aplicación”

Activar pronósticos de campo personalizado en Pronósticos de colaboración para gestores de ventas

Para cada campo de oportunidades personalizado sobre el que su equipo de ventas desea realizar pronósticos, active un tipo de división personalizado; incluso si el campo no incluye divisiones. Cuando un representante de ventas crea una oportunidad, el representante recibe una división del 100% para cualquier tipo de división personalizado validado al 100% que activa. Aún si no tiene previsto dividir el campo personalizado, la acumulación de pronósticos incluye el 100% del importe en el campo personalizado.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

1. Asegúrese de que las siguientes opciones están activadas.
 - Pronósticos de colaboración
 - Al menos un campo de divisas de oportunidades personalizado
 - Ventas en equipo y Divisiones de oportunidad
 - Un tipo de división de oportunidad personalizado basado en el campo personalizado
2. Desde Configuración, ingrese *Configuración de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
3. Active hasta cuatro tipos de pronósticos.
 - Si no tiene tipos de pronóstico activados, haga clic en **Agregar un tipo de pronóstico**.
 - Si tiene al menos un tipo de pronóstico activado, haga clic en **Agregar otro tipo de pronóstico**.
4. Desde el menú Tipo de pronóstico, seleccione el nombre del tipo de división de oportunidad personalizado que ha creado basándose en su campo de oportunidades personalizado. Ingresos es la única medición del pronóstico disponible para divisiones de campo personalizado.
5. Seleccione las columnas que mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de pronósticos para el pronóstico de campo personalizado. Incluya la columna División para facilitar a los usuarios de Pronósticos de colaboración ver los importes de división en cada oportunidad.
6. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los tipos de divisiones de oportunidad:

- "Personalizar aplicación"

Para ver la Configuración de pronósticos:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la Configuración de pronósticos:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar divisiones de oportunidad](#)

Configuración de pronósticos personalizables

Configuración del pronóstico personalizable



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Los pronósticos de ventas constituyen el mejor cálculo de los ingresos que puede generar. Los pronósticos ofrecen a los gestores y ejecutivos una visión global del negocio con independencia de lo dispersos que estén los equipos de ventas.

El carácter universal de los pronósticos hace que el pronóstico con capacidad de personalización sea una solución flexible para incluso los requisitos más avanzados. Empiece a utilizar el pronóstico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

con capacidad de personalización en Configuración ingresando *Pronósticos (Personalizables)* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Pronósticos (Personalizables)**:

- Haga clic en **Modificar la configuración de pronósticos para su compañía** para personalizar la configuración predeterminada de su organización. Consulte [Definir la configuración de pronóstico personalizable](#).
- Haga clic en **Enviar por lotes pronósticos para sus usuarios** para configurar un envío por lotes. Consulte [Enviar pronósticos personalizables por lotes](#).
- Haga clic en **Configurar la jerarquía de pronósticos para su compañía** para configurar su jerarquía de pronóstico inicial. Consulte [Configurar la jerarquía de pronósticos](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar pronósticos personalizables por lotes](#)

[Uso de familias de productos](#)

Definir la configuración de pronóstico personalizable

Una vez que haya activado Pronósticos personalizables para su organización, debe especificar la configuración más apropiada para el modo en que funciona su compañía.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Defina las opciones siguientes para su organización:

- **Agregación de datos de pronóstico** determina el tipo de datos que se muestra en los pronósticos.
- **Vista de resumen de pronóstico predefinido** establece la familia de productos predeterminada, la fecha de inicio, el intervalo de fechas y los valores del pronóstico para los pronósticos predefinidos.
- **Colaboración de datos del pronóstico** determina si se pueden compartir los datos de pronóstico.

Para establecer las opciones de pronóstico:

1. Desde Configuración, ingrese *Pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pronósticos**.
2. Si desea que los pronósticos incluyan el importe de los ingresos, seleccione *Ingresos previstos*. Si desactiva esta opción, pierde todas las sustituciones de ingresos en los pronósticos.
3. Si desea que los pronósticos incluyan las cantidades totales, seleccione *Cantidad prevista*. Si desactiva esta opción, pierde todas las sustituciones de cantidad en los pronósticos.
4. Seleccione un *Período de pronóstico*. Si no ha habilitado años fiscales personalizados, seleccione un período mensual o trimestral según el ciclo de pronóstico de la organización. La fecha de inicio del mes o del trimestre está basada en la Hora del meridiano de Greenwich (GMT). Si habilitado los años fiscales personalizados, podrá decidir si desea realizar el pronóstico según el período fiscal o el trimestre fiscal. El período de pronóstico que elija determinará el incremento temporal que la organización va a usar para las cuotas y los pronósticos. Así, si elige mensual, podrá seguir viendo los totales por trimestres, pero si se decanta por trimestral, no dispondrá de los totales de pronóstico mensuales. Si cambia esta opción, pierde todas las sustituciones y pronósticos, incluido el historial de pronósticos completo.
5. Seleccione una *Fecha de pronóstico* que establezca el modo en que los importes de la oportunidad contribuyen a los pronósticos:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir la configuración de pronóstico:

- "Personalizar aplicación"

- Si desea que todo el importe de la oportunidad contribuya en el período de pronóstico para dicha fecha, seleccione una `Fecha de cierre de la oportunidad`. Si la organización no utiliza productos, esta será la única opción disponible.
 - Si desea que el importe del producto en la oportunidad contribuya en el período de pronóstico que corresponde con la `Fecha del producto`, Seleccione `Fecha del producto`. Si no existen productos en una oportunidad o la fecha del producto está en blanco, Salesforce utiliza en su lugar la `Fecha de cierre de la oportunidad` del pronóstico del usuario.
 - Si desea que los importes de programación de ingresos individuales contribuyan a los períodos de pronóstico correspondientes con las fechas de programación, seleccione `Fecha de programación`. En caso de que un producto no tenga una programación de ingresos, Salesforce utiliza en su lugar la `Fecha del producto` del pronóstico del usuario.
6. Seleccione un `Tipo de pronóstico`.
- Si la organización no utiliza productos, seleccione `Usar pronóstico global`. De este modo, los usuarios disponen de un pronóstico y una cuota por período. Si la organización no utiliza productos, esta será la única opción disponible.
 - Si los usuarios tienen una cuota y un pronóstico por familia de productos, seleccione `Usar familias de productos`. Consulte [Uso de familias de productos](#).
7. Elija una vista predeterminada para los usuarios. Esta opción establece la familia de productos, la fecha de inicio, el intervalo de fechas y los totales de pronóstico que se mostrarán a los usuarios cuando hagan clic por primera vez en la ficha Pronósticos. Los usuarios podrán cambiar su vista, si bien la predeterminada será siempre la misma para todos.
8. Active o desactive el intercambio de pronósticos seleccionando o eliminando la selección de `Activar colaboración de pronósticos`.
9. Haga clic en **Guardar**.

Si ha activado el intercambio de pronósticos, debe seleccionar quién puede compartir las vistas de pronósticos existentes. Las opciones son:

- `Solicitar ayuda del administrador para el intercambio de pronósticos`: sólo los administradores pueden compartir los datos de pronóstico existentes.
- `Los gestores de pronósticos pueden compartir sus propios datos de pronóstico`: los administradores pueden compartir datos de pronóstico existentes y los gestores de pronósticos existentes también pueden compartir sus propias vistas.

 **Nota:** Esta opción sólo se aplica a las vistas de pronóstico existentes; no es una configuración predeterminada de su organización. Cada vez que modifique o asigne un gestor de pronósticos en la jerarquía de funciones, defina quién puede compartir dicha vista.

Si ha decidido desactivar el intercambio de pronósticos, debe confirmar su elección.

El pronóstico personalizable incluye cinco tipo de reporte estándar. No puede crear tipos de reporte personalizados con pronóstico personalizable.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Colaboración manual de un pronóstico](#)

[Establecer su año fiscal para pronósticos personalizables](#)

Establecer su año fiscal para pronósticos personalizables

El año fiscal determina el ciclo de pronóstico mensual o trimestral, el mes que comienza y si el `Año fiscal` recibe el nombre del año que empieza o que acaba. Por ejemplo, si el año fiscal empieza en abril de 2015 y termina en marzo de 2016, la configuración del año fiscal puede ser 2015 ó 2016.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Para configurar el año fiscal para un pronóstico personalizable:

1. Archive sus datos. Le recomendamos ejecutar su exportación de datos semanal o mensual antes de configurar el año fiscal porque el cambio de la configuración afecta a sus datos de oportunidad y pronóstico.
2. En Configuración, ingrese `Año fiscal` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Año fiscal**.
3. Seleccione un `Período de pronóstico` mensual o trimestral según su ciclo de pronóstico. La fecha de inicio del mes o del trimestre está basada en la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).

El período de pronóstico que elija determinará el incremento temporal que su compañía va a usar para las cuotas y los pronósticos. Así, si elige mensual, podrá seguir viendo los totales por trimestres, pero si se decanta por trimestral, no dispondrá de los totales de pronósticos mensuales.

4. Seleccione un `Mes de inicio del año fiscal` que represente el comienzo de su año fiscal.
5. Seleccione una opción `Año fiscal basado en` que represente el modo en que su compañía hace referencia a un año fiscal. Por ejemplo, si su año fiscal comienza en abril de 2015 y finaliza en marzo de 2016 y se denomina `Año fiscal 2016`, seleccione `Mes de finalización`. El último mes determina cómo su compañía hace referencia a ese año fiscal.
6. Si desea cambiar la configuración del año fiscal de los pronósticos creados antes de activar los pronósticos personalizados, seleccione `Aplicar a todas los pronósticos y cuotas`. Esta opción cambia sus datos de pronóstico históricos.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el año fiscal:

- "Personalizar aplicación"

Configurar su jerarquía de pronósticos

Su jerarquía de pronósticos indica todos los usuarios del pronóstico y determina cómo se acumulan sus pronósticos en su organización de Salesforce. Mantenga su jerarquía de pronósticos actualizada para asegurarse de que los gestores de pronóstico ven los importes de pronóstico de todos su subordinados.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Su pronóstico se basa de forma predeterminada en la jerarquía de funciones o en la jerarquía de territorios si su organización tiene gestión de territorios.

Si la opción de pronóstico personalizable para la organización está activada, se genera una jerarquía de pronósticos automáticamente a partir de la jerarquía de funciones de la organización. La jerarquía de pronósticos se convierte en la jerarquía de territorios si se activa la gestión de territorios. Para personalizar la jerarquía de pronósticos:

- Asegúrese de que la jerarquía de pronósticos contiene los usuarios adecuados. Si faltan usuarios que deberían incluirse, consulte [Activar usuarios para el pronóstico personalizable](#).
- En caso de que exista más de un usuario en una función o territorio de la jerarquía de pronósticos, asegúrese de que el usuario de pronóstico asignado para tal función sea el usuario apropiado. Los usuarios situados en la parte inferior de la jerarquía de pronósticos pueden ser gestores de pronósticos. Sin embargo, por encima de éstos, se puede seleccionar un solo usuario como gestor de pronósticos para que se acumulen los pronósticos a dicho usuario. Consulte [Asignación de gestores de pronósticos de ventas en la jerarquía de pronósticos de ventas](#)
- Comparta las vistas del gestor de pronósticos con otros usuarios. Consulte [Colaboración manual de un pronóstico](#).

Asegúrese de que cada responsable de ventas con subordinados se diseña como un encargo de pronósticos en su jerarquía de pronósticos. Esto garantiza que la visibilidad de los pronósticos se refleja en todos los niveles de la jerarquía.

Si aparece **Sin pronóstico** junto a la función o territorio de la jerarquía de pronósticos, significa que no se ha asignado ningún gestor de jerarquías a esa función o territorio.

 **Nota:** Cuando elimina un usuario de la jerarquía de pronósticos o la jerarquía de funciones, todos sus datos sobrescritos o cuotas se eliminan de manera permanente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Configurar su jerarquía de pronósticos](#)

[Colaboración manual de un pronóstico](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una jerarquía de pronósticos:

- "Personalizar aplicación"

Activar usuarios para pronósticos personalizables

Para proporcionar a los usuarios el acceso a pronósticos de ventas, agréguelos a la jerarquía de pronósticos y otórgueles el permiso Permitir realización de pronósticos.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Para activar usuarios para pronóstico personalizable si su organización no utiliza gestión de territorios:

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos**.
2. Para ver una lista de usuarios asignados a un nivel, haga clic en **Habilitar usuarios** junto a una función a ese nivel.
3. Para habilitar el usuario para pronósticos personalizables, seleccione un usuario y haga clic en **Agregar**. Para desactivar un usuario, selecciónelo y haga clic en **Eliminar**.
4. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Cuando elimina un usuario de la jerarquía de pronósticos o la jerarquía de funciones, todos sus datos sobrescritos o cuotas se eliminan de manera permanente.

Para activar a un usuario para pronóstico personalizable si su organización utiliza gestión de territorios:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.
3. Seleccione **Permitir realización de pronósticos**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. [Agregue el usuario a un territorio.](#)

El pronóstico personalizable incluye cinco tipos de reportes estándar. No puede crear tipos de reporte personalizados con pronóstico personalizable.

 **Nota:** Para ver una lista de usuarios de un territorio, seleccione el nombre del territorio en la jerarquía de territorios o ejecute un reporte de territorios. Para obtener más información sobre reportes de territorios, consulte Reportes de territorios.

Si agrega varios usuarios a una función o un territorio, asigne únicamente uno como el gestor de pronósticos para esa función o ese territorio. Consulte [Asignación de gestores de pronósticos en la jerarquía de pronósticos de ventas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una jerarquía de pronósticos:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Activar Gestión de territorios](#)

[Colaboración manual de un pronóstico](#)

Asignación de gestores de pronósticos de ventas en la jerarquía de pronósticos de ventas

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Una vez que los usuarios están activados para el pronóstico personalizable, asigne un usuario como gestor de pronóstico de ventas a cada función de la jerarquía de pronósticos. Si asigna una persona como gestor de pronósticos de ventas, todos los pronósticos de ventas de usuarios en puestos inferiores en la jerarquía de pronósticos dependerán de esa persona. Por ejemplo, aunque un ejecutivo y un ayudante ejecutivo puedan tener la misma función, el ejecutivo es el usuario de pronósticos de ventas asignado en la jerarquía de pronósticos, ya que todos los pronósticos de ventas de los subordinados se acumulan al ejecutivo. Ambos podrán enviar pronósticos de ventas, si bien los pronósticos de otros usuarios no se acumulan a los del ayudante ejecutivo.

En caso de que una función de la jerarquía de pronósticos no se haya asignado a un gestor, la función y todas sus funciones subordinadas no se incluirán en los pronósticos.

Si aparece *Sin pronóstico* junto a la función o territorio de la jerarquía de pronósticos, significa que no se ha asignado ningún gestor de jerarquías a esa función o territorio.

1. En Configuración, ingrese *Pronósticos (Personalizables)* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos**.
2. Haga clic en **Asignar gestor** o **Editar gestor** junto a una función para asignar un usuario como gestor de pronósticos de esa función.
Las funciones sin funciones inferiores no pueden tener gestores de pronósticos salvo que su organización tenga gestión de territorios, que admite gestores de pronósticos de ventas en todos los niveles.
3. Seleccione un usuario para asignarlo como gestor de pronósticos de ventas de la función seleccionada. Si no hay usuarios disponibles para esa función, active el usuario apropiado. Consulte [Activar usuarios para el pronóstico personalizable](#).
4. Si se ha activado el intercambio de pronósticos, seleccione la configuración de intercambio:
 - Seleccione *Solicitar ayuda del administrador para el intercambio de pronósticos* para limitar el intercambio de pronósticos para esta vista a los administradores. Ésta es la opción predeterminada.
 - Seleccione *Los gestores de pronósticos pueden compartir sus propias vistas de pronósticos* para permitir que el administrador o el gestor de pronósticos compartan esta vista.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Configurar su jerarquía de pronósticos](#)

[Colaboración manual de un pronóstico](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una jerarquía de pronósticos:

- "Personalizar aplicación"

Activación del pronóstico personalizable



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

La activación del pronóstico personalizable para la organización permite que los usuarios del pronóstico puedan ver y enviar sus pronósticos personalizables desde la ficha Pronósticos, según la configuración de los pronósticos. El pronóstico personalizable incluye cinco tipo de reporte estándar. No puede crear tipos de reporte personalizados con pronóstico personalizable.

1. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía de pronósticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos**.
2. Haga clic en **Activar pronóstico personalizable**. Si no dispone de esta opción, el pronóstico personalizable estará ya activado para la organización. Una vez active este tipo de pronóstico, dispondrá de tres nuevos permisos de usuario:

Permiso	Descripción
Anular pronósticos	Permite que los usuarios sustituyan tanto los pronósticos propios como los de aquellos que están por debajo en la jerarquía de pronósticos. Todos los perfiles estándar (excepto Sólo lectura) tienen este permiso.
Modificar cuota personal	Permite que los usuarios cambien sus cuotas individuales. Todos los perfiles estándar (excepto Sólo lectura) tienen este permiso. Aquellos usuarios con el permiso "Administrar usuarios" siempre podrán modificar cualquier cuota. Los usuarios siempre podrán modificar las cuotas de los usuarios a los que supervisen.
Ver todos los pronósticos	Permite que los usuarios puedan ver todo tipo de pronósticos, independientemente de su situación dentro de la jerarquía de pronósticos. El perfil Administrador del sistema incluye este permiso.

3. Escoja los formatos de página de oportunidad adecuados que desee incluir en la nueva lista relacionada de pronósticos de la oportunidad. Otra opción consiste en seleccionar la opción **Agregar a . . .** para agregar esta lista relacionada a formatos de página, incluso si los usuarios los han personalizado.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Active o desactive estos permisos cuando proceda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los pronósticos personalizables:

- "Personalizar aplicación"

-  **Nota:** Con los pronósticos personalizables, los pronósticos aún dependerán del modo en que los valores de la lista de selección *Etapas de la oportunidad* se asignan a Categorías de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

[Activar Gestión de territorios](#)

[Colaboración manual de un pronóstico](#)

Colaboración manual de un pronóstico

-  **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Su administrador define la jerarquía de pronósticos de su organización, que determina los usuarios que pueden ver los datos de pronóstico. Sin embargo, su administrador puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para datos de pronóstico y el usuario también puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para sus propios datos de pronóstico. La colaboración manual de pronósticos sólo puede aumentar el acceso a los datos de pronóstico; no puede restringir el acceso a los usuarios que ya lo tienen. Para compartir un pronóstico manualmente, debe ser un administrador o un gestor de pronósticos con acceso para compartir sus datos de pronóstico.

Si desea conocer qué usuarios pueden visualizar su pronóstico o compartir los datos de su pronóstico, realice una de las siguientes acciones:

- Desde Configuración, ingrese *Jerarquía de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos** y haga clic en **Compartir** junto a la vista que desea compartir.
- Haga clic en **Colaboración** en la página de inicio del pronóstico para compartir sus propios datos de pronóstico.

La lista Colaboración de grupos y usuarios muestra todos los usuarios que tienen acceso a estos datos de pronóstico en este momento. También indica el nivel de acceso que tienen, si pueden enviar un pronóstico y el motivo por el que tienen acceso. Los motivos por los que un usuario puede tener acceso a los datos de pronóstico son los siguientes:

Motivo	Descripción
Administrador	El usuario es un administrador o tiene el permiso "Modificar todos los datos".
Gestor de pronósticos delegado	Un usuario tiene acceso a datos de pronóstico concedido mediante el botón Colaboración del pronóstico.
Gestor de pronósticos	Un usuario tiene acceso debido a que es un gestor de pronósticos en la jerarquía de pronósticos.
Propietario	El propietario siempre puede ver sus propios datos de pronóstico.
Permiso Ver todos los pronósticos	El usuario cuenta con el permiso "Ver todos los pronósticos".

Desde la página Detalle de la colaboración del pronóstico, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable *Vista* o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada. Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable *Vista* y haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Haga clic en **Agregar** para otorgar a otros usuarios o grupos acceso a los datos de pronósticos.



Nota: La colaboración manual se amplía a los datos de oportunidad que componen el pronóstico. Si un usuario tiene permiso para sobrescribir datos de pronóstico, el usuario también tiene permiso para sobrescribir los datos de pronóstico de la oportunidad.

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver a todos los usuarios que tienen acceso a los datos del pronóstico.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

Enviar pronósticos personalizables por lotes

Con el envío de pronósticos se obtiene una vista instantánea de los datos de pronóstico, al tiempo que los pone a disposición en el historial y los reportes de pronósticos. Ahorre tiempo enviando varias pronósticos a la vez.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a Pronósticos de colaboración.

Para enviar varios pronósticos a la vez:

- Desde Configuración, ingrese *Envío por lotes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Enviar pronósticos por lotes**.
- Elija el período de pronóstico adecuado.
- Seleccione los usuarios que tengan los pronósticos que desee enviar y haga clic en **Agregar** para agregarlos a la lista de *Usuarios seleccionados para envío por lotes*. Seleccione más de uno cada vez por medio de **CTRL+clic**.
- Haga clic en **Enviar**.
- Haga clic en **Aceptar**.

Los usuarios pueden también enviar sus pronósticos de manera individual haciendo clic en **Enviar** desde su pronóstico.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del pronóstico personalizable](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar pronósticos por lotes:

- “Modificar todos los datos”

Activación de redes de negocio para la colaboración entre organizaciones

Activar Salesforce to Salesforce



Advertencia: La activación de Salesforce to Salesforce no es reversible; sin embargo, controla la información que comparte y las conexiones que utiliza para ello. Puede detener el uso compartido o modificar la configuración de uso compartido en cualquier momento. Al activar Salesforce to Salesforce, autoriza a salesforce.com a procesar actualizaciones de la información de su organización que se hayan compartido con otras organizaciones. Salesforce to Salesforce le permite compartir sus datos con otros destinatarios y esos destinatarios pueden, a su vez, utilizar Salesforce to Salesforce para compartir sus datos con otros destinatarios que no conozca. Es responsable de asegurar que se cumplen los contratos u otros acuerdos legales formalizados entre usted y sus destinatarios para limitar el uso y revelación de datos compartidos por parte de esos destinatarios.

Para activar Salesforce to Salesforce:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Salesforce to Salesforce* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce to Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Habilitar**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Salesforce to Salesforce, se creará un nuevo usuario denominado "Usuario de conexión". Este usuario no influye en el número de licencias utilizadas por su organización y no se incluye en ninguna vista de gestión de usuarios.

Si su socio de negocio actualiza un registro compartido, el campo *Autor de la última modificación* del registro de su organización muestra *Usuario de conexión*, permitiéndole controlar fácilmente todos los cambios que realicen sus socios de negocio.

El Usuario de conexión se asigna automáticamente al perfil de red de socios. El perfil Red de socios no se puede modificar y no se incluye en ninguna vista de gestión de perfil.

Una vez haya activado Salesforce to Salesforce:

1. Crear un conjunto de permisos con el permiso "Gestionar conexiones" activado y la ficha Conexión establecida como *Visible*, así como asignar el conjunto de permisos a usuarios que trabajarán con conexiones de Salesforce to Salesforce.

También le recomendamos proporcionar el permiso de usuario "Gestionar colas" a todos los usuarios con el permiso de usuario "Gestionar conexiones". Esto permite a los usuarios crear y gestionar colas para conexiones sin necesidad de obtener ayuda de un administrador.

2. [Configure Salesforce to Salesforce](#), como plantillas de comunicación para enviar invitaciones a sus socios de negocio.
3. Agregue la lista relacionada Colaboración externa a los formatos de página para los perfiles adecuados.



Nota: Esta lista relacionada puede ponerse a disposición de todos los usuarios, no sólo los usuarios con el permiso "Gestionar conexiones".

4. De forma opcional, cree vistas de lista personalizadas en la lista relacionada Colaboración externa y otorgue acceso a los usuarios adecuados para que puedan ver y aceptar registros compartidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce to Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

- De forma opcional, agregue las columnas Nombre de conexión recibido y Nombre de conexión enviado a las listas relacionadas en los formatos de página de los objetos que desea.
- Creación y gestión de conexiones con sus socios de negocio.

Configurar Salesforce to Salesforce

Puede configurar Salesforce to Salesforce para utilizar las plantillas de comunicación para interactuar con sus socios de negocio. Además, puede configurar la dirección de email y el nombre utilizados en las plantillas. Para configurar cualquiera de estos ajustes:

- Desde Configuración, ingrese *Configuración de Salesforce to Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce to Salesforce**.
- Haga clic en **Modificar** y modifique la siguiente configuración:

Configuración	Descripción
Dirección del remitente del email	La dirección de email desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación de Salesforce to Salesforce, por ejemplo, "partner@acme.com". Salesforce envía los emails de forma automática, pero solo aparecen para sus contactos si se envían desde esta dirección de email. Si un contacto responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección.
Nombre del remitente del email	Nombre que se asocia a la dirección de email "De", por ejemplo, "Gerente de canal de Acme".
Plantilla de invitaciones	Se utiliza para enviar invitaciones.
Plantilla de desactivación	Se utiliza para notificar a un socio de negocio que ha desactivado la conexión.
Aceptar plantilla de invitación	Se utiliza para notificar a un socio de negocio que ha aceptado una invitación.
Rechazar plantilla de invitación	Se utiliza para notificar a un socio de negocio que no ha aceptado una invitación.
Actualizar plantilla de perfil de conexión	Se utiliza para notificar a socios de negocio acerca de los cambios realizados en un perfil de conexión activa.

- Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Salesforce to Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

Configuración de email integrado con Salesforce

Permisos y ediciones de email

Las plantillas y el email de Salesforce están disponibles en varias ediciones. Active la función y gestione permisos y el acceso a nivel de organización y para administradores y usuarios finales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Nivel de organización	Requisitos de acceso y permisos
Utilizar Email en Lightning Experience:	- Se ha activado Lightning Experience. - Se ha agregado la acción Enviar email a Acciones de Lightning en formatos de página para objetos que admiten Email de Lightning.
Enviar todos los tipos de email saliente:	Se ha establecido el nivel de acceso <i>Acceso a Enviar email</i> como <i>Todos los emails</i> .
Enviar archivos adjuntos:	- Se han activado las entregas de contenido para cargar archivos de más de 3 MB. Si Entrega de contenido no está activada, los usuarios no pueden cargar archivos de más de 3 MB. - Se ha activado Salesforce Files para enviar archivos. Si Salesforce Files no está activado, solo puede enviar archivos adjuntos.
Ver mensajes de email enviados:	- Cuando Email mejorado está activado: No se requieren permisos adicionales. Los mensajes de email aparecen como registros de email. - Cuando Email mejorado está desactivado: Se debe activar Actividades compartidas. Los mensajes de email aparecen como registros de tarea. Si Actividades compartidas no está activada y un usuario envía un email a varios contactos, Salesforce crea registros de tareas cerradas duplicadas: uno de cada uno de esos contactos.

Administrador	Requisitos de acceso y permisos
Crear una plantilla de email:	Permiso "Enviar email"
Adjuntar un archivo a una plantilla o un email:	Acceda al archivo que está adjuntando.

Administrador	Requisitos de acceso y permisos
Eliminar una plantilla creada por otro usuario:	Permiso "Ver todos los datos"
Enviar email:	Antes de enviar un email por primera vez, todos los administradores deben verificar sus direcciones de email. Solo tiene que seguir la solicitud.

Usuario	Preferencias y permisos requeridos
Crear una plantilla de email:	Permiso "Enviar email"
Agregar campos de combinación a una plantilla o un email:	Acceda a los campos en el objeto aplicable.
Adjuntar un archivo a una plantilla o un email:	Acceda al archivo que está adjuntando.
Eliminar una plantilla que ha creado:	Ninguna.
Enviar email:	• Permiso "Enviar email" • Antes de enviar un email por primera vez, todos los administradores y usuarios deben verificar sus direcciones de email. Solo tiene que seguir la solicitud.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué opción para el envío de mensajes de email desde Salesforce es la mejor para su organización?](#)

[Configurar la acción de email en el autor de actividad en Lightning Experience](#)

Email mejorado: Mejorar email en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de email

Email mejorado le proporciona a usted a sus usuarios muchas funciones de email para dirigir mejor sus procesos de negocio, incluyendo la capacidad de relacionar mensajes de email con otros registros, agregar campos personalizados a mensajes de email, utilizar desencadenadores con mensajes de email, modificar el formato de email y gestionar los mensajes de email utilizando la API de Salesforce. También obtiene una página de detalles de email nueva y mejorada que muestra mensajes de email en su formato original.

Con Email mejorado, los mensajes de email en Salesforce se guardan como registros EmailMessage. EmailMessage es un objeto estándar de Salesforce y así es como obtiene todas estas fantásticas nuevas funciones de email.

 **Nota:** Con Email mejorado, para la compatibilidad con versiones anteriores, seguimos creando un registro Tarea para cada mensaje de email. Sin embargo, cuando visualiza mensajes de email en Salesforce, visualiza el registro Mensaje de email para el mensaje de email. Esto es una ventaja, porque ahora los mensajes de email aparecen en su formato original. Por lo tanto, los mensajes de HTML muestran el formato HTML y los mensajes de email de texto normal muestran el formato de texto normal. Esto es lo que esperan sus usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Consideraciones para la configuración de Email mejorado

Considere estos consejos de sabio antes de utilizar Email mejorado, incluyendo limitaciones, detalles para clientes de Email para registro de casos e información acerca del trabajo con registros EmailMessage y Tarea.

- Email mejorado se activa automáticamente para la mayoría de las organizaciones excepto aquellas que utilizan Email para registro de casos.
- Si utiliza Email para registro de casos, puede utilizar campos personalizados, formatos personalizados, reglas de flujos de trabajo y desencadenadores con mensajes de email sin activar Email mejorado. Además, ya utiliza el objeto EmailMessage para almacenar mensajes de email asociados con casos. Si desea poder relacionar registros EmailMessage con otros objetos (además de casos), le recomendamos activar Email mejorado.
- Con Email mejorado, sus mensajes de email se almacenan utilizando el objeto estándar de Salesforce, EmailMessage. Esto le proporciona todas las herramientas habituales incluidas con objetos estándar, incluyendo campos personalizados, formatos personalizados y una mejor página de detalles de registro. Para almacenar mensajes de email con el objeto EmailMessage, debe activar Email mejorado a menos que su organización utilice Email para registro de casos, que ya utiliza el objeto EmailMessage para almacenar mensajes de email asociados con casos.
- Con Email mejorado, los mensajes de email enviados desde Salesforce se guardan como registros EmailMessage y registros Tarea. Sin embargo, solo se muestra el registro EmailMessage en la página de detalles de email en la interfaz de usuario.
- Aunque su organización utilice Email mejorado, los mensajes de email agregados desde Prospectos Web, Salesforce for Outlook y Lightning for Outlook se siguen almacenando únicamente como registros Tarea.
- No puede utilizar campos de divisa personalizados con el objeto EmailMessage.
- Los registros EmailMessage solo pueden tener un tipo de registro.
- Las reglas de flujo de trabajo solo pueden utilizar registros EmailMessage para actualizar campos en registros Casos.
- Antes de utilizar Email mejorado, le recomendamos:
 - Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo que utilizan el objeto EmailMessage. Para registros de EmailMessage asociados con casos, el campo `ParentID` siempre se rellena. Con Email mejorado, podía asociar registros de EmailMessage con otros registros y el campo `ParentID` podría estar en blanco. Como resultado, es posible que necesite actualizar sus desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para gestionar mensajes de email con un campo `ParentID` en blanco.
 - Revise la lógica de negocio personalizada que incorpora tareas y mensajes de email. Le recomendamos:
 - Recrear cualquier campo de objeto Tarea personalizado en el objeto EmailMessage.
 - Migre cualquier desencadenador de objeto Tarea al objeto EmailMessage.
 - Probarlo en un entorno sandbox con cualquier flujo de trabajo y personalización, incluyendo personalizaciones de Email para registro de casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Email mejorado: Mejorar email en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de email](#)
[Configurar Email mejorado](#)

Configurar Email mejorado

Email mejorado le proporciona a usted a sus representantes muchas funciones de email, incluyendo la capacidad de relacionar mensajes de email con otros registros, agregar campos personalizados a mensajes de email, utilizar desencadenadores con mensajes de email, modificar el formato de mensajes de email y gestionar los mensajes de email utilizando la API de Salesforce. Email mejorado se activa automáticamente para la mayoría de las organizaciones excepto aquellas que utilizan Email para registro de casos.

1. En Configuración, ingrese *Email mejorado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email mejorado**.
2. Haga clic en **Habilitar**.
3. Actualice la página Mensaje de email para:
 - a. Agregar el campo *Relacionado con*.
A continuación, sus usuarios pueden ver qué registros están relacionados con un mensaje de email.
 - b. Eliminar el campo *Caso principal* del formato de página Mensaje de email. Este campo está por lo general en blanco a menos que utilice Email para registro de casos y un mensaje de email esté asociado con un caso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email mejorado: Mejorar email en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de email](#)

[Consideraciones para la configuración de Email mejorado](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email:

- El permiso "Enviar email" y el acceso al registro desde el que se envió el email.

Para adjuntar archivos a emails o plantillas:

- Acceda al archivo que está adjuntando.

Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce

Sus usuarios están en Salesforce todo el día para revisar información de clientes, registrar actividad y crear reportes. Por lo tanto, ¿Por qué no facilitarles la tarea y permitirles enviar mensajes de email justo desde Salesforce? Existe un número de opciones, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su compañía posee un dominio de email y qué aplicación de email utiliza su compañía.

EN ESTA SECCIÓN:

[¿Qué opción para el envío de mensajes de email desde Salesforce es la mejor para su organización?](#)

Existe un número de opciones que permiten a sus usuarios enviar mensajes de email justo desde Salesforce, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su compañía posee un dominio de email y qué aplicación de email utiliza su compañía.

[Monitorear mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

Obtenga el máximo provecho del envío de mensajes de email desde Salesforce con funciones que le permiten monitorear los mensajes de email, incluyendo registros de email y la cola de email masivo.

[Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

La disponibilidad de un email es la posibilidad que tiene el email de un individuo o compañía de llegar a su destinatario. Para mejorar la disponibilidad de mensajes de email que envía a través de Salesforce, ofrecemos un número de opciones de comprobación y configuración.

Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar email desde Salesforce utilizando una dirección De común

Si su organización de Salesforce requiere que los usuarios compartan un alias de email común, puede definir una lista de direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de email desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección De del mensaje de email. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce con pies de página comunes

Permita a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de email enviados desde Salesforce creando pies de página de toda la organización. Puede crear un pie de página de email diferente para cada codificación y seleccionar los pies de página predeterminados para email único y para email masivo.

¿Qué opción para en envío de mensajes de email desde Salesforce es la mejor para su organización?

Existe un número de opciones que permiten a sus usuarios enviar mensajes de email justo desde Salesforce, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su compañía posee un dominio de email y qué aplicación de email utiliza su compañía.

Cuando envía un mensaje de email desde un registro de Salesforce, el mensaje de email de asocia automáticamente con el registro. ¡No es necesario ningún registro!

Si su compañía:	Su mejor opción de email es:
Utiliza Lightning Experience y Gmail™	Enviar a través de Gmail
Utiliza Lightning Experience y Office 365™	Enviar a través de Office 365
Posee un dominio (mycompany.com) Y no utiliza Lightning Experience y Gmail u Office 365	Relevo de email
No posee un dominio y sus direcciones de email finalizan en @outlook.com, @hotmail.com, etc.	Enviar a través de Salesforce
Utiliza Salesforce Classic Y no posee un dominio Y sus direcciones de email finalizan en @gmail.com, @aol.com o @yahoo.com	*Necesita registrar un dominio que controla. A continuación, utilice Relevo de email. , y utilice este dominio para el relevo de email

*Debido a la política de autenticación de mensajes, creación de reportes y cumplimiento legal basados en dominios (DMARC) en Gmail, AOL™ y Yahoo™. [Más información](#)

EN ESTA SECCIÓN:

Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de servicios externos

Para simplificar su correspondencia de email, permita a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de email parecen enviados desde las cuentas de Gmail u Office 365 de sus usuarios. Sus usuarios también pueden ver los emails que enviaron en sus carpetas Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Enviar a través de Salesforce: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de Salesforce

Para simplificar su correspondencia de email, permita a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce utilizando los servidores de Salesforce. No es necesario integrar con un servicio de email externo. Este es un buen enfoque si está utilizando Salesforce Classic, necesita gestión de reenvíos o no está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.

[Relevo de email: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través del servidor de email de su compañía](#)

Para simplificar su correspondencia de email, permita a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce a través del servidor de email de su compañía. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de email parecen enviados desde las cuentas de email de la compañía de sus usuarios. Estos mensajes de email también se almacenan en el servidor de email de su compañía, lo que ayuda con la comprobación, y sus usuarios pueden ver los mensajes de email que enviaron desde Salesforce en la carpeta Elementos enviados de email de su compañía.

Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de servicios externos

Para simplificar su correspondencia de email, permita a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de email parecen enviados desde las cuentas de Gmail u Office 365 de sus usuarios. Sus usuarios también pueden ver los emails que enviaron en sus carpetas Elementos enviados de Gmail u Office 365.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™](#)

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Gmail u Office 365, incluyendo detalles acerca de desencadenadores y reglas de flujo de trabajo e información para organizaciones que utilizan Comunidades.

[Configurar Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™](#)

Con pocos pasos rápidos, puede permitir a sus usuarios enviar mensajes de email en Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Gmail u Office 365, incluyendo detalles acerca de desencadenadores y reglas de flujo de trabajo e información para organizaciones que utilizan Comunidades.

- Enviar a través de Gmail u Office 365 no está disponible en Comunidades. Si su organización tiene Enviar a través de Gmail u Office 365 activado, no funcionará en Comunidades. En su lugar, los mensajes de email enviados en Comunidades pasarán por Salesforce o Relevo de email, dependiendo de qué opción configuró su organización.
- Si utiliza Enviar a través de Gmail, puede visitar su página Mi configuración de email en Salesforce para personalizar el nombre que aparece en el campo De de sus mensajes de email salientes. Si utiliza Enviar a través de Office 365, no puede cambiar el nombre en Salesforce.

Al utilizar Enviar a través de Gmail u Office 365:

- Los mensajes no se almacenan en registros de email de Salesforce, que solo se utilizan para mensajes de email enviados a través de Salesforce. Esto significa que la información de entrega de email no está disponible en Salesforce. Obtenga registros de email desde Gmail u Office 365.
- Los mensajes de email enviados por desencadenadores y reglas de flujo de trabajo aún se envían a través de Salesforce.
- La gestión de reenvíos no es compatible, por lo que contactos y prospectos no se actualizan automáticamente con información de reenvío. Sin embargo, puede enviar mensajes de email reenviados en su bandeja de entrada de email. Si requiere la gestión de reenvíos, utilice Enviar a través de Salesforce en su lugar.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

- Seguridad de capa de transporte (TLS) se gestiona a través del servicio de email externo y no a través de ajustes de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de servicios externos](#)

[Configurar Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™](#)

Configurar Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™

Con pocos pasos rápidos, puede permitir a sus usuarios enviar mensajes de email en Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365.

1. Desde Configuración, ingrese *Enviar a través de servicios de email externos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Enviar a través de servicios de email externos**.
2. Active *Enviar a través de Gmail* o *Enviar a través de Office 365*. No puede seleccionar ambas opciones.
Sus usuarios pueden gestionar su configuración de email externo desde **Configuración de mi email** en su configuración personal.

Esta función está activada para todos los usuarios con el perfil de usuario estándar o con el permiso de usuario "Enviar a través de servicios de email externos". Los usuarios pueden enviar a través de servicios de externos en el Redactor de email de Lightning Experience empleando el estándar de la industria OAuth. Las credenciales de usuario no se almacenan en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de servicios externos](#)

[Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de email a través Gmail™ u Office 365™](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email:

- El permiso "Enviar email" y el acceso al registro desde el que se envió el email.

Enviar a través de Salesforce: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través de Salesforce

Para simplificar su correspondencia de email, permita a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce utilizando los servidores de Salesforce. No es necesario integrar con un servicio de email externo. Este es un buen enfoque si está utilizando Salesforce Classic, necesita gestión de reenvíos o no está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de Enviar a través de Salesforce](#)

Revise algunos detalles antes de configurar *Enviar a través de Salesforce*, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

[Configurar Enviar email a través de Salesforce](#)

Revise algunos detalles antes de configurar *Enviar a través de Salesforce*, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Probar la disponibilidad de mensajes de email enviados a través de Salesforce

Cuando un usuario envía un mensaje de email a través de Salesforce, el mensaje de email se envía a través de una o un número de direcciones IP posibles de Salesforce. Si el destinatario bloquea cualquiera de estas direcciones IP, es posible que no se reciba el mensaje de email. Es difícil probar si sus clientes están recibiendo los mensajes de email desde todas las direcciones IP posibles de Salesforce. Sin embargo, utilizando la función Disponibilidad de prueba, puede fácilmente enviar un mensaje email a si mismo desde cada una de las direcciones IP posibles de Salesforce. Si recibe todos los mensajes de email, no está bloqueando ninguna de las direcciones IP de Salesforce.

Consideraciones para la configuración de Enviar a través de Salesforce

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

- Enviar a través de Salesforce es una buena opción si:
 - Necesita gestión de reenvíos.
 - No desea integrar Salesforce con un servicio de email externo.
 - No está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.
- Si la autenticación de email no está configurada correctamente siguiendo las recomendaciones a continuación, los mensajes de email se marcan como spam por algunos proveedores de email.
- Si su compañía no posee el dominio o tiene la gestión de reenvíos activada, sus mensajes de email enviados se podrían identificar como enviados a través de Salesforce y podrían aparecer como procedentes de usted.
- Si los parámetros de Disponibilidad, Activar la disponibilidad con mecanismos de seguridad de email estándar o Activar gestión de reenvíos, están activados, los destinatarios de Gmail ven [información adicional](#)
- Si Activar la disponibilidad de la Id. del remitente está activado, Outlook y los clientes de email que admiten Id. de remitente no ven "Enviar en nombre de [sender name]".
- Si su compañía posee un dominio, le recomendamos configurar métodos de autenticación de email como Marco de política del remitente (SPF) o DomainKeys Identified Mail (DKIM) en su DNS. Esto garantiza una mejor entrega y aceptación por parte de los destinatarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Configurar Enviar email a través de Salesforce

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

Para compañías que poseen un dominio (mycompany.com)

1. Desactive "Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de email estándar".
2. Desactive "Active la disponibilidad de la Id. del remitente".
3. [Agregue el registro SPF de Salesforce](#) a la DNS del dominio del cliente para indicar que Salesforce es un remitente aprobado; por ejemplo registro SPF: "v=spf1 mx include:_spf.salesforce.com ~all".
4. [Configure DKIM](#) para una mejor disponibilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Para compañías que no poseen un dominio

Si su dominio de dirección de email no es propiedad de su compañía y finaliza por @gmail.com, @aol.com o @yahoo.com, necesita registrarse en un dominio que controla y utilizar este dominio para todos sus mensajes de email enviados desde Salesforce debido a la política de autenticación de mensajes, creación de reportes y cumplimiento legal basados en dominios (DMARC) en Gmail, AOL™ y Yahoo™. [Conozca más detalles](#):

1. Active "Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de email estándar".
2. Desactive "Active la disponibilidad de la Id. del remitente". Recomendamos activar la compatibilidad del Id. del remitente solo si tiene destinatarios utilizando el protocolo de autenticación de email del Id. del remitente que no se utiliza en gran medida.

Probar la disponibilidad de mensajes de email enviados a través de Salesforce

Cuando un usuario envía un mensaje de email a través de Salesforce, el mensaje de email se envía a través de una o un número de direcciones IP posibles de Salesforce. Si el destinatario bloquea cualquiera de estas direcciones IP, es posible que no se reciba el mensaje de email. Es difícil probar si sus clientes están recibiendo los mensajes de email desde todas las direcciones IP posibles de Salesforce. Sin embargo, utilizando la función Disponibilidad de prueba, puede fácilmente enviar un mensaje email a si mismo desde cada una de las direcciones IP posibles de Salesforce. Si recibe todos los mensajes de email, no está bloqueando ninguna de las direcciones IP de Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Disponibilidad de prueba* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Disponibilidad de prueba**.
2. Escriba la dirección de email de la compañía.
3. Haga clic en **Enviar**. Salesforce envía un mensaje de prueba desde las todas las direcciones IP a la dirección de email de su compañía. Cada mensaje de prueba especifica la dirección la dirección IP de la que se ha enviado.
4. Para garantizar que ha recibido todos los mensajes de prueba, compruebe su cuenta de email de negocio.

Si recibe no recibe todos los mensajes de prueba, el administrador de email de su organización debe añadir a la lista blanca los intervalos de direcciones IP de Salesforce en el servidor de email de su organización. Si agrega una dirección IP a la lista blanca permite que el servidor de email reciba emails de una dirección IP que en caso contrario se bloquea. Para consultar la lista de intervalos de direcciones IP de Salesforce vigentes, consulte [¿Qué intervalos de direcciones IP de Salesforce debo incluir en la lista blanca?](#).

Salesforce mantiene direcciones IP diferentes para el email entrante y saliente. Las direcciones IP utilizadas para el email saliente no aceptan conexiones de email entrante.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para comprobar la disponibilidad de email:

- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

[Activación de los emails Cco de comprobación](#)

Relevo de email: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email a través del servidor de email de su compañía

Para simplificar su correspondencia de email, permita a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce a través del servidor de email de su compañía. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de email parecen enviados desde las cuentas de email de la compañía de sus usuarios. Estos mensajes de email también se almacenan en el servidor de email de su compañía, lo que ayuda con la comprobación, y sus usuarios pueden ver los mensajes de email que enviaron desde Salesforce en la carpeta Elementos enviados de email de su compañía.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de relevo de email](#)

Revise algunos detalles antes de configurar Relevo de email, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

[Configurar relevo de email](#)

Consideraciones para la configuración de relevo de email

Revise algunos detalles antes de configurar Relevo de email, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

- Relevo de email es una buena opción si:
 - Desea enrutar los mensajes de email enviados desde Salesforce a través del servicio de email de su compañía. Esto es útil para la comprobación.
 - Su compañía posee el dominio (mycompany.com).
- Relevo de email solo se configura para su organización de Salesforce. Relevo de email le permite almacenar copias de todos los mensajes de email para auditorías. También puede adjuntar contenido como pies de página estándar en todos los mensajes de email. La gestión de reenvíos también es compatible.
- Para que la gestión de reenvíos funcione, su servidor de email debe permitir el relevo de mensajes de email enviados desde Salesforce.
- Los límites de envío de Salesforce aún se aplican al relevo de email.
- Relevo de email requiere algo de experiencia técnica para configurar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Classic y Lightning
Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Classic y Lightning
Experience

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

Configurar relevo de email

Relevo de email utiliza el servidor de email de su compañía para enviar mensajes de email desde Salesforce. Las compañías configuran el relevo de email para:

- Dirija todos los mensajes de email desde Salesforce a través de sus propios servidores de email. Esto evita la aparición de emails simulados de Salesforce. Los emails simulados incluyen encabezados falsos para dar la apariencia de que provienen de un remitente diferente al real.
- Almacenar copias de todos los emails, tal y como exigen las leyes estatales en diferentes industrias.
- Aplicar diferentes filtros de contenido que exploran los mensajes en busca de datos y contenido no aprobado para su difusión por email de la compañía.
- Ejecutar software antivirus en los emails salientes antes de su envío a los clientes.
- Adjuntar datos como descargos de responsabilidad de la compañía al final de los mensajes.

Puede configurar Relevo de email para los mensajes generados por Salesforce, configurando Salesforce para que envíe automáticamente el email por el servidor SMTP de su compañía. Haga contacto con Salesforce para activar el relevo de email en su organización.



Advertencia: Si tiene intención de activar gestión de reenvíos y relevo de email, confirme con su administrador de email para asegurar que el servidor de email de su organización permite el relevo del email de Salesforce; en caso contrario, es posible que el email que envíe de Salesforce no se envíe. Para obtener más información acerca de la gestión de reenvíos, consulte [Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce](#) en la página 348.

Para configurar el relevo de email:

1. En Configuración, ingrese *Activación del relevo de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Activación del relevo de email**.
2. Configure los ajustes siguientes:

Configuración	Descripción
Host de email	El nombre de host o dirección IP del servidor SMTP de su compañía. Obtenga esta información de su administrador de email. Importante: Si va a utilizar seguridad de capa de transporte (TLS) con esta conexión, ingrese el nombre del host en lugar de la dirección IP. TLS requiere el nombre del host para verificar los certificados. En el caso de los nombres de host, utilice el formato siguiente: <pre><mail server>.<domain>.<domain extension></pre> Por ejemplo: <pre>mail.acme.com</pre>
Puerto	El número de puerto del servidor SMTP de su compañía. Obtenga esta información de su administrador de email. El relevo de email en compatible en los números de puerto 25, 587, 10025 y 11025.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Relevo de email:

- “Modificar todos los datos”

Configuración	Descripción
Configuración TLS	Especifica si Salesforce utilizará TLS para sesiones SMTP. Seleccione una de las siguientes opciones: • Preferido (por defecto): Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS. • Obligatorio: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el email. • Verificación preferida: Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Antes de iniciar la sesión, Salesforce verifica que el certificado está firmado por una autoridad emisora de certificados válida y que el nombre común presentado en el certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo de la conexión actual. Si hay TLS disponible pero el certificado no está firmado o el nombre común no coincide, Salesforce desconecta la sesión y no envía el email. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS. • Verificación obligatoria: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS, si una autoridad de certificación válida firma el certificado y si el nombre común del certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo al que Salesforce está conectado. Si no se cumple alguno de estos criterios, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el email.
Restringir relevo a dominios	Especifica si se debe restringir la función de relevo de email a determinados dominios. Si selecciona esta opción, ingrese los nombres de los dominios separados por comas en el campo de texto siguiente. (Por ejemplo, se permite el comodín asterisco (*), *.subdomains.com coincide con john@aco.subdomains.com y john@bco.subdomains.com (pero no con john@subdomains.com). De esta forma Salesforce enviará el correo por el servidor SMTP de su compañía sólo si el email está dirigido a uno de los dominios de la lista. Si selecciona la casilla de verificación pero no incluye ningún dominio, Salesforce enviará todo el email por el servidor SMTP de la compañía.
Activo	Activa el relevo de email de la organización. Si cancela la selección de esta casilla de verificación, Salesforce mantiene la configuración de relevo de email pero no envía el email por el servidor de su compañía.

3. Guarde la página.

Salesforce recomienda enviar un mensaje de prueba cada vez que cambie la configuración de relevo de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Probar la disponibilidad de mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

[Activación de los emails Cco de comprobación](#)

[Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

[Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar email desde Salesforce utilizando una dirección De común](#)

Monitorear mensajes de email enviados desde Salesforce

Obtenga el máximo provecho del envío de mensajes de email desde Salesforce con funciones que le permiten monitorear los mensajes de email, incluyendo registros de email y la cola de email masivo.

EN ESTA SECCIÓN:

[Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

Con registros de email, puede monitorear fácilmente los mensajes de email enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Los registros contienen información acerca de cada mensaje de email, incluyendo el remitente y destinatario, fecha y hora, estado de entrega y cualquier código de error asociado. Los registros de email tienen un formato CSV.

[Cola de email masivo: Monitorear el estado de mensajes de email masivos enviados a través de Salesforce](#)

La cola de email masivo le permite ver el estado de mensajes de email masivos programados que envió personalmente o el estado de mensajes de email masivos programados para su organización de Salesforce. Puede cancelar los mensajes de email masivos si es necesario. Puede ver el estado de sus mensajes de email masivos personales desde su configuración personal. Si tiene permiso, puede ver el estado de los mensajes de email masivos de toda la organización desde Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce](#)

Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce

Con registros de email, puede monitorear fácilmente los mensajes de email enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Los registros contienen información acerca de cada mensaje de email, incluyendo el remitente y destinatario, fecha y hora, estado de entrega y cualquier código de error asociado. Los registros de email tienen un formato CSV.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la utilización de registros de email](#)

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

[Solicitar un registro de email](#)

Con registros de email, puede monitorear fácilmente los mensajes de email enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Es muy sencillo solicitar un nuevo registro en cualquier momento.

[Referencia de registro de email](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Monitorear mensajes de email enviados desde Salesforce](#)[Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce](#)

Consideraciones para la utilización de registros de email

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

- Las solicitudes para registros de email se colocan en cola en el orden en que se reciben. Los registros de email deben estar disponibles a los 30 minutos de su solicitud.
- La lista de solicitudes de registro de email pendientes muestra el estado de las solicitudes de registro de email que aún no se han completado.
- La lista de errores de registro de email muestra las descripciones de las solicitudes que han fallado. No puede volver a enviar una solicitud errónea si requiere datos que superan el límite de 30 días o si ya tiene tres solicitudes pendientes.
- Los registros de email son archivos CSV en un archivo comprimido que contiene un máximo de 100.000 registros. Cuando las solicitudes de registro de email devuelven hasta 500.000 registros, habría hasta 5 archivos .zip para descargar. Los registros afectan a su límite global de almacenamiento de archivos.
- Puede tener un máximo de tres solicitudes de registro pendientes a la vez. Si ya tiene tres solicitudes pendientes, no podrá solicitar otro registro hasta que se complete al menos una de las solicitudes.
- Los registros de email están disponibles para los mensajes enviados en los 30 días anteriores a su solicitud.
- Cada registro de email puede abarcar hasta un máximo de siete días. Para ver los datos de registro del email de un periodo superior a siete días, cree múltiples solicitudes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

Solicitar un registro de email

Con registros de email, puede monitorear fácilmente los mensajes de email enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Es muy sencillo solicitar un nuevo registro en cualquier momento.

1. Desde Configuración, ingrese *Archivos de registro de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Archivos de registro de email**.
2. Haga clic en **Solicitar un registro de email**.
3. También puede filtrar un registro de email para incluir únicamente filas que muestren un nombre de dominio o dirección de email en los campos *Destinatario* o *Encabezado de Id. de mensaje*. Para ingresar más de un término de filtro, separe cada valor con una coma. Si deja este campo en blanco, el registro no se filtra y todas las direcciones de email se devuelven en el rango temporal especificado.
4. Ingrese las direcciones de las que desee recibir notificaciones cuando se complete la solicitud de registro de email. Separe cada dirección de email con una coma.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a registros de email:

- "Modificar todos los datos"

Para borrar una solicitud y volver a la página de descripción de registro de email, haga clic en **Cancelar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

[Referencia de registro de email](#)

Referencia de registro de email

La tabla siguiente describe el formato de los archivos de registro y muestra ejemplos de sus campos:

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
A	Fecha/hora	La fecha y hora a la que se envió el mensaje en GMT	3/06/2009 13:37
B	Id. de mensaje interno	El Id. interno único del mensaje	16/A4-20983-88E21E84
C	Evento de correo	Indica el evento de email final en el servidor de correo. Los eventos pueden ser uno de los valores siguientes: R - Recepción El email se ha recibido correctamente. D - Envío El email se ha enviado correctamente. T - Error fugaz Se ha retrasado la transmisión del email. Salesforce volverá a intentar el envío durante un periodo de 24 horas. El primer reintento ocurre cinco minutos después del primer error fugaz, el segundo ocurre transcurridos diez minutos, el tercero transcurridos	T

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a registros de email:

- "Modificar todos los datos"

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
		veinte minutos, etcétera. P - Error permanente El email no se ha podido enviar.	
D	Destinatario	La dirección de email de la persona a la que se envía el email.	admin@acme.com
E	Remitente	La dirección de email de la persona que ha enviado el email.	usuario@acme.com
F	Host remoto	La dirección IP del servidor de la aplicación que entregó el email al servidor de email	10.0.0.1
G	Bytes transferidos	El tamaño del email	11856
H	Id. de usuario	El Id. de Salesforce del usuario que ha enviado el email	00540000000rSXT
I	Encabezado de Id. del mensaje	El encabezado del Id. que aparece al principio de cada email	21749386. 106091224027705044. JavaMail. sfdc@na2-app4-2-sjl. ops.sfdc.net
J	Conteo de reintentos	El número de intentos de enviar el email	11
K	Segundos en cola	El número de segundos que el email ha tenido que esperar antes su envío	300
L	Etapas de envío	La fase en la que estaba el envío antes de registrarse. A continuación se muestran los valores de las etapas en el orden en que aparecen durante la secuencia SMTP: BANNER La respuesta de la conexión SMTP EHLO El inicio de la sesión con el servidor de correo	durante RCPT TO

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
		STARTTLS Establece una sesión de comunicación segura con el servidor de email	
		MAIL FROM Anuncia el remitente del email	
		RCPT TO Anuncia el destinatario del email	
		DATA Anuncia que el texto a continuación es el mensaje de email	
		BODY El estado del cuerpo del email en el momento del envío al destinatario	
		RSET Establece el estado del servidor, finalizando la sesión	
		Además, hay respuestas que pueden aparecer en cualquier momento durante la secuencia del envío:	
		sin conectar El cliente está intentando establecer una conexión	
		en estado de reposo El cliente se ha conectado, pero no envía ni recibe comandos	
		confirmación de lectura Se ha enviado un comando y el cliente está esperando una respuesta	
		TLS de protocolo Se ha producido un error al intentar establecer una conexión segura	

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
reenvío fuera de banda El servidor de recepción ha aceptado un comando, pero lo ha rechazado por algún motivo desconocido			
en estado desconocido Se ha producido un error desconocido			
M	Dirección de relevo	El nombre de host del sistema de relevo designado	relevo.mi.org
N	Puerto de relevo	El puerto del sistema de relevo designado	587

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
0	Notificación de estado de envío	Después de cada etapa de envío, se envía un código de respuesta de tres dígitos desde el servidor de correo. El primer número indica si el comando ha surtido efecto o no; el segundo dígito indica el tipo de error y el tercero proporciona información adicional para resolver el posible problema. Los cinco valores posibles del primer dígito son: 1xx - Respuesta preliminar positiva El comando se ha aceptado, pero no se ha enviado ninguna respuesta 2xx - Respuesta de finalización positiva La acción solicitada se ha completado correctamente 3xx - Respuesta intermedia positiva El comando se ha aceptado, pero la acción solicitada necesita más información 4xx - Respuesta de finalización negativa fugaz El comando no se ha aceptado y la acción necesaria no se ha producido. Sin embargo, la condición del error es temporal y la acción se puede solicitar de nuevo. 5xx - Respuesta de finalización negativa permanente El comando no se ha aceptado y la acción necesaria no se ha producido Cada proveedor de servicio de email implementa los códigos de manera diferente, por lo que	421 no hay servidores adecuados

Columna	Campo	Descripción	Ejemplo
		no hay una lista completa de lo que indican el segundo o el tercer dígito.	
		Para obtener más información sobre estos códigos, consulte la documentación oficial SMTP, sección 4.2.1: http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821	

CONSULTE TAMBIÉN

[Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

Cola de email masivo: Monitorear el estado de mensajes de email masivos enviados a través de Salesforce

La cola de email masivo le permite ver el estado de mensajes de email masivos programados que envió personalmente o el estado de mensajes de email masivos programados para su organización de Salesforce. Puede cancelar los mensajes de email masivos si es necesario. Puede ver el estado de sus mensajes de email masivos personales desde su configuración personal. Si tiene permiso, puede ver el estado de los mensajes de email masivos de toda la organización desde Configuración.

La cola de email masivo muestra el número de destinatarios a los que se dirigió y envió el email masivo. Es posible que estos números difieran debido a que:

- El email masivo puede hacer que su organización supere el límite de email masivo diario. Salesforce no envía el mensaje a ninguno de los destinatarios previstos en el caso.
- Uno o más de los destinatarios seleccionados han cancelado la recepción de email masivo, después de que se programara el email masivo, pero antes de su procesamiento.
- Se han eliminado una o más direcciones de los destinatarios del correo del contacto o del prospecto después de que se programara el email masivo, pero antes de su procesamiento.
- El usuario que ha enviado el email masivo se ha desactivado después de que se programara el email masivo, pero antes de su procesamiento. Salesforce no envía emails masivos programados por un usuario desactivado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Monitorear mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver su email masivo o cancelar su email masivo pendiente:

- "Email masivo"

Para ver todo su email masivo o cancelar el email masivo pendiente de su organización:

- "Modificar todos los datos"

Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce

La disponibilidad de un email es la posibilidad que tiene el email de un individuo o compañía de llegar a su destinatario. Para mejorar la disponibilidad de mensajes de email que envía a través de Salesforce, ofrecemos un número de opciones de comprobación y configuración.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

Utilice las opciones de disponibilidad disponibles para configurar su organización de Salesforce de modo que los mensajes de email de sus usuarios en Salesforce lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

[Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

La disponibilidad de mensajes de email se ve afectada por mensajes de email reenviados en el pasado al mismo dominio de email y el mensaje de email no compatible con el marco de seguridad del email de un destinatario. Consulte algunas directrices para ayudarle a gestionar estos escollos de modo que los mensajes de email de sus usuarios lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

[Crear una clave DKIM](#)

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar emails salientes enviados en nombre de su organización. Una firma válida proporciona a los destinatarios la seguridad de que el email ha sido gestionado por un tercero como Salesforce de una forma autorizada por su organización.

[Importar una clave DKIM](#)

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar emails salientes enviados en nombre de su organización.

[Activación de los emails Cco de comprobación](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce](#)

Configurar parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce

Utilice las opciones de disponibilidad disponibles para configurar su organización de Salesforce de modo que los mensajes de email de sus usuarios en Salesforce lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

1. En Configuración, ingrese *Disponibilidad* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Disponibilidad**.
2. Seleccione las opciones que se aplican a su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de email enviados desde Salesforce

La disponibilidad de mensajes de email se ve afectada por mensajes de email reenviados en el pasado al mismo dominio de email y el mensaje de email no compatible con el marco de seguridad del email de un destinatario. Consulte algunas directrices para ayudarle a gestionar estos escollos de modo que los mensajes de email de sus usuarios lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

Utilizando la página Disponibilidad en Configuración, puede mejorar la disponibilidad de email.

- Para controlar qué tipo de email envía su organización, utilice la opción *Nivel de acceso* en la sección *Acceso para enviar email*. Las opciones disponibles incluyen:
 - *Sin acceso*: impide el envío de todos los mensajes de email remitidos por los usuarios y dirigidos a ellos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la disponibilidad de email:

- "Personalizar aplicación"

- `Solamente emails del sistema`: solo permite emails generados automáticamente, como emails de restablecimiento de contraseña y nuevo usuario. Especialmente útil para controlar los mensajes de email enviados desde entornos sandbox para que el trabajo de prueba y desarrollo no envíe mensajes de email de prueba a sus usuarios. Los entornos Sandbox recién creados cambian de forma predeterminada a `Solamente emails del sistema`.
- `Todos los emails`: permite todos los tipos de email saliente. Es el valor predeterminado para todas las organizaciones nuevas que no sean de tipo Sandbox. Los entornos Sandbox creados antes de Spring '13 tienen de manera predeterminada `Todos los emails`.
- Al utilizar la gestión de reenvíos:
 - Si también utiliza Relevo de email, asegúrese de que el servidor de email de su organización permite el relevo de mensajes de email enviados desde Salesforce.
 - Si envía un mensaje de email a la dirección para el reenvío de un contacto, prospecto o cuenta personal, aparece una alerta junto a la dirección y otros usuarios no pueden enviar un mensaje de email a la dirección hasta que se actualice o se confirme.
 - Los mensajes de email se reenvían a Salesforce y no a la cuenta de email personal del remitente.
 - Utilice el reporte estándar Contactos reenviados y prospectos reenviados para ver una lista de la direcciones de email que tienen email reenviado. El reporte incluye el motivo por el que se reenvió el email, la fecha en que se produjo el reenvío y el contacto, prospecto o cuenta personal que reenvió el email.
- Para cumplir con los marcos de seguridad que sus destinatarios como SPF:
 - Consulte `Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de email estándar`. Esto modifica la dirección `De` del sobre de los mensajes de email enviados desde Salesforce. El encabezado de la dirección `De` permanece definida como la dirección de email del remitente. Por lo general, los marcos de seguridad solo comprueban la dirección del sobre.
 - Si tiene destinatarios utilizando el protocolo de autenticación de email de `Id. de remitente`, que no se utiliza en gran medida, seleccione `Active la disponibilidad de la Id. del remitente`. Esto modifica el campo `Remitente` en el sobre de los mensajes de email enviados desde Salesforce para incluir automáticamente `no-reply@Salesforce`. Todas las respuestas de los destinatarios se envían aún a la dirección de email del remitente. El cliente de email del destinatario (no Salesforce) puede agregar la frase "Enviado en nombre de" al campo `De` de mensajes de email enviados desde Salesforce.
- Para especificar cómo Salesforce utiliza el protocolo de seguridad de capa de transporte (TLS) para comunicaciones de email seguro de sesiones SMTP, seleccione una `Configuración TLS`. Las opciones disponibles incluyen:
 - `Preferido` (por defecto): Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.
 - `Obligatorio`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el email.
 - `Verificación preferida`: Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Antes de iniciar la sesión, Salesforce verifica que el certificado está firmado por una autoridad emisora de certificados válida y que el nombre común presentado en el certificado coincide con el dominio o el intercambio de email de la conexión actual. Si hay TLS disponible pero el certificado no está firmado o el nombre común no coincide, Salesforce desconecta la sesión y no envía el email. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.
 - `Verificación obligatoria`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS, si una autoridad de certificación válida firma el certificado y si el nombre común del certificado coincide con el dominio o el intercambio de email al que Salesforce está conectado. Si no se cumple alguno de estos criterios, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el email.
- Si selecciona cualquier ajuste en lugar de `Preferido` (el ajuste predeterminado), seleccione `Restringir TLS a estos dominios` y especifique una lista de dominios separados por comas. Por ejemplo, se permite el comodín asterisco (*):
 - * `.subdomains.com` coincide con `john@aco.subdomains.com` y `john@bco.subdomains.com` (pero no con

john@subdomains.com). Si no especifica dominios, Salesforce utiliza el ajuste TLS que especifique para todos los emails salientes, que pueden causar que los emails no se envíen.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

[Activación de los emails Cco de comprobación](#)

[Configurar relevo de email](#)

[Probar la disponibilidad de mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

Crear una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar emails salientes enviados en nombre de su organización. Una firma válida proporciona a los destinatarios la seguridad de que el email ha sido gestionado por un tercero como Salesforce de una forma autorizada por su organización.

Cuando cree una clave DKIM, Salesforce genera un par de claves pública y privada. Debe publicar la clave pública en el DNS, lo que indica a los destinatarios de que, como propietario del dominio, ha autorizado el uso de esta clave para firmar su email. Salesforce utiliza la clave privada para crear encabezados de firma DKIM en su email saliente. A continuación, los destinatarios del email pueden comparar el encabezado de firma con la clave pública en el DNS para determinar que se ha firmado el email con una clave autorizada. Si su dominio también publica una política de autenticación de mensajes, creación de reportes y cumplimiento legal basados en dominios (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance, DMARC), los destinatarios pueden utilizar la firma de DKIM para comprobar que el email cumple con DMARC.

Para crear una nueva clave:

1. En Configuración, ingrese *Claves DKIM* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Claves DKIM**.
2. Haga clic en **Crear nueva clave**.
3. Para el selector, ingrese un nombre único.
4. Ingrese un nombre de dominio.
5. Seleccione el tipo de coincidencia de dominio que desea utilizar.
6. Haga clic en **Guardar**.
 - El valor predeterminado de la clave es estado Inactivo. Asegúrese de agregar la clave pública al registro DNS antes de activar la clave. La firma DKIM es activa siempre que tenga una clave DKIM activa.
 - No puede tener más de una clave DKIM activa por nombre de dominio. Puede que tenga varias claves DKIM si su organización envía correos desde más de un dominio exclusivo o si utiliza *subdominios* en su dominio de la organización y ha especificado coincidencias de dominio a nivel del *subdominio*.
 - Cuando inserte o actualice una clave de dominio, es posible que el cambio afecta a las claves DKIM existentes. Por ejemplo, si ha establecido *Coincidencia de dominio* como *Dominio y subdominio* para el dominio *example.com* y a continuación ha establecido *Coincidencia de dominio* como *Solo subdominios* para el dominio *mail.example.com*, se puede utilizar cualquier clave. Le presentamos el modo en que resolvemos conflictos en caso de superposición de claves de dominio.
 1. Si hay dos claves que son igualmente específicas sobre la concordancia en el mismo dominio, la nueva clave sustituye y desactiva la clave existente.
 2. Si una nueva clave es más específica acerca de la concordancia que una clave existente, se utiliza la nueva clave y se modifica la clave existente para no aplicarse más al caso tratado por la nueva clave. Por ejemplo, como *Solo dominio* y *Solo*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Gestionar claves DKIM

- Personalizar aplicación

subdominios son más específicas que Dominio y subdominios, una nueva clave Solo dominio puede cambiar la clave Coincidencia de dominios por una clave existente Dominios y subdominios para ser Solo subdominios.

3. Si varias claves tienen diferentes dominios que coinciden con el dominio de envío, se utiliza la clave con el dominio más largo. En caso de empate, se utiliza la clave más específica.

Para obtener información acerca de DKIM, consulte <http://dkim.org>

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

[Importar una clave DKIM](#)

Importar una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar emails salientes enviados en nombre de su organización.

Algunas compañías disponen de varias organizaciones de Salesforce y los usuarios en esas organizaciones comparten un nombre de dominio en su dirección de email. Por lo tanto, las compañías que desean que Salesforce firme los emails enviados por esos usuarios podrían desear compartir claves DKIM. Puede hacerlo utilizando esta página.

En primer lugar, cree la clave y asegúrese de que está funcionando para una organización. Para importarla y utilizarla en otra organización, copie el nombre del selector, el nombre de dominio y los datos de la clave privada y pública desde la clave vigente. Puede obtener estos datos desde la página de detalles para la clave que desea importar. Después de copiar los datos de la clave, inicie sesión en la organización de destino y siga estos pasos para importar la clave.

1. En Configuración, ingrese *Claves DKIM* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Claves DKIM**.
2. Haga clic en **Importar una clave**.
3. Ingrese el nombre del selector que ha copiado de la organización original.
4. Ingrese el mismo nombre de dominio que ha copiado de la organización original.
5. Pegue en los datos de clave privada y pública que ha copiado en sus campos respectivos.
6. Seleccione el tipo de coincidencia de dominio que desea utilizar. Lo más probable es que utilizará el mismo valor seleccionado para la clave en la organización original.
7. Haga clic en **Guardar**.

Como los datos de la clave pública y privada han funcionado para la organización original, puede normalmente activar la clave en la organización de destino de inmediato.



Nota: Los datos de clave privada tienen un formato cifrado de los datos de la clave privada utilizada para firmar emails. Está cifrada de forma interna al firmar emails. Por lo tanto, solo se puede utilizar en Salesforce. Por ejemplo, no puede tomar los datos de la clave pública y privada y conectarlos en un sistema de email externo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la disponibilidad de mensajes de email enviados desde Salesforce](#)

[Crear una clave DKIM](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar claves DKIM

- Personalizar aplicación

Activación de los emails Cco de comprobación

Si su organización comprueba todos los mensajes de email salientes, podrá activar los emails Cco de comprobación para que envíen automáticamente una copia oculta de cada mensaje de email saliente a la dirección de email que especifique. La activación de los emails Cco de comprobación impide que los usuarios modifiquen el campo Cco de cualquier mensaje de correo y desactiva la opción *Cco automática* en Mi configuración de email.

Para activar los emails Cco de comprobación para su organización de la siguiente forma:

1. En Configuración, ingrese *Email Cco de comprobación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email Cco de comprobación**.
2. Seleccione la casilla de verificación **Activar**.
3. Escriba la dirección de email de comprobación.
4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: El correo Cco se enviará automáticamente a la dirección especificada para cualquier email que envíen sus usuarios, sin incluir los emails del sistema, como las notificaciones de restablecimiento de contraseña o de fin de la importación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar el email Cco de comprobación:

- "Personalizar aplicación"

Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar email desde Salesforce utilizando una dirección De común

Si su organización de Salesforce requiere que los usuarios compartan un alias de email común, puede definir una lista de direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de email desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección De del mensaje de email. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.



Ejemplo: Su organización tiene varios usuarios asignados a un Perfil del servicio de atención al cliente. Este perfil puede asociarse a una dirección de email denominada *support@acme.com* y un Nombre de presentación de *Asistencia de Acme*. Cuando estos usuarios envíen mensajes de email a través de Salesforce, pueden elegir que en su dirección De aparezca *asistencia@acme.com* en lugar de su propia dirección de email de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de email desde Salesforce](#)

Antes de crear y asignar direcciones de toda la organización a sus perfiles de usuario de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de email masivo y creación de reportes.

[Configurar direcciones de email de toda la organización](#)

Puede definir y gestionar direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de email desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección De del mensaje de email. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce](#)

[Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce con pies de página comunes](#)

Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de email desde Salesforce

Antes de crear y asignar direcciones de toda la organización a sus perfiles de usuario de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de email masivo y creación de reportes.

- No puede utilizar una dirección de toda la organización para enviar mensajes de email masivo o solicitudes Stay-in-Touch.
- Las direcciones para toda la organización no pueden utilizarse en los reportes programados, la programación de tableros para su actualización, el envío de emails de combinación de email, así como para enviar solicitudes de reuniones a contactos y prospectos.
- No puede eliminar o cambiar la dirección de email de una organización si la está utilizando una alerta por email.
- Las direcciones para toda la organización no pueden utilizarse en los reportes programados, la programación de tableros para su actualización, el envío de emails de combinación de email, así como para enviar solicitudes de reuniones a contactos y prospectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar email desde Salesforce utilizando una dirección De común](#)

Configurar direcciones de email de toda la organización

Puede definir y gestionar direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de email desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección De del mensaje de email. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

1. En Configuración, ingrese *Direcciones de toda la organización* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Direcciones de toda la organización**.
2. Para gestionar direcciones de toda la organización, utilice las opciones disponibles.

Para utilizar una dirección de toda la organización, envíe un mensaje de email desde Salesforce y seleccione su dirección de toda la organización en la lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar direcciones de toda la organización:

- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

[Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar email desde Salesforce utilizando una dirección De común](#)

[Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de email desde Salesforce](#)

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce con pies de página comunes

Permita a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de email enviados desde Salesforce creando pies de página de toda la organización. Puede crear un pie de página de email diferente para cada codificación y seleccionar los pies de página predeterminados para email único y para email masivo.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para la configuración de pies de página de toda la organización para el envío de mensajes de email desde Salesforce](#)

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

[Configurar pies de página de email de toda la organización](#)

Con los pies de página de toda la organización, puede permitir a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de email enviados desde Salesforce. En solo unos clics, puede crear, modificar, asignar valores predeterminados y desactivar los pies de página para su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Permitir a sus usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce](#)

Consideraciones para la configuración de pies de página de toda la organización para el envío de mensajes de email desde Salesforce

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

- Los pies de página son texto únicamente. Las etiquetas HTML no se representan.
- El tamaño máximo de un pie de página es 32 KB.
- El campo **Codificación de email** le permite determinar los emails en los que aparece el pie de página. Para cada codificación tiene un pie de página de email único activo y un pie de página de email masivo activo.
- Puede seleccionar un pie de página por defecto para email único y uno para email masivo. Los pies predeterminados se utilizan cuando no ningún pie de página se corresponde con la codificación del email saliente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce con pies de página comunes](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configurar pies de página de email de toda la organización

Con los pies de página de toda la organización, puede permitir a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de email enviados desde Salesforce. En solo unos clics, puede crear, modificar, asignar valores predeterminados y desactivar los pies de página para su organización de Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Pie de página de emails* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Pie de página de emails**.
2. Para crear, modificar, aplicar estado predeterminado y desactivar pies de página de email de toda la organización, utilice las opciones disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de email desde Salesforce con pies de página comunes](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y editar pies de página de email:

- "Modificar todos los datos"

Activar Email en Salesforce

Permita a sus usuarios agregar emails a registros de Salesforce. Email en Salesforce permite a los usuarios asignar emails a prospectos, contactos y oportunidades o bien a otros registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de las comunicaciones relacionadas con ventas.

1. En Configuración, ingrese *Email en Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email en Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Active la casilla de verificación **Activar**.
4. También puede activar la casilla de verificación *Configuración de seguridad avanzada de email* para configurar Email en Salesforce para verificar la legitimidad del servidor de envío antes de procesar un mensaje. Email en Salesforce utiliza los siguientes [protocolos de autenticación](#) para comprobar los siguientes protocolos de autenticación con el objeto de verificar la legitimidad del remitente:
 - SPF
 - SenderId
 - DomainKeys

Si el servidor de envío cumple al menos uno de estos protocolos y no incumple ninguno, Email en Salesforce acepta el email. Si el servidor falla un protocolo o no admite ninguno, Email en Salesforce ignorará el email.



Sugerencia: Antes de seleccionar *Configuración de seguridad avanzada de email*, compruebe que los remitentes que espera que utilicen Email en Salesforce admitan al menos uno de los protocolos de autenticación enumerados.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. También puede hacer clic en **Enviar email de notificación** para notificar a los usuarios que Email en Salesforce está activado o haga clic en **Saltar este paso**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar el email de Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

Tras activar Email en Salesforce, Salesforce crea una dirección única de Email en Salesforce para cada usuario. Para ver su dirección única de Email en Salesforce y personalizar sus ajustes, los usuarios pueden ir a la página **Mi email en Salesforce** en su configuración personal. Para más información, consulte [¿Cómo funciona el email en Salesforce?](#).

Eliminación de datos adjuntos enviados como vínculos

Busque y elimine los archivos adjuntos de email enviados como vínculos. Los destinatarios que posteriormente hagan clic en el vínculo del archivo adjunto verán un mensaje pidiéndoles que hagan contacto con el remitente del email para ver el archivo adjunto. Solo puede buscar en el periodo de retención del email de su organización (normalmente 30 días, pero haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para ver información de su organización).

Para buscar y eliminar archivos adjuntos de email enviados como vínculos:

1. En Configuración, ingrese *Archivos adjuntos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Eliminar datos adjuntos enviados como vínculos**.
2. Puede ingresar cualquiera de las siguientes opciones.
 - Nombre de archivo (opcional), nombre de usuario e intervalo de fechas:
 - Opcionalmente, nombre de archivo de los datos adjuntos, incluyendo la extensión de archivo (por ejemplo, *Resultados.pdf*). Puede utilizar comodines (por ejemplo, *Result* encontraría *Resultados.pdf*).
 - Nombre de usuario del remitente
 - Intervalo de fechas entre las que se envió el email
 - URL del archivo adjunto: Haga clic en el vínculo del archivo adjunto (.html) en el email para abrirlo en un navegador y copie y pegue la URL.
3. Haga clic en **Buscar**.
 - Los resultados de la búsqueda muestran hasta 100 entradas coincidentes.
 - Si el archivo adjunto se ha enviado mediante email masivo, los resultados de la búsqueda solo mostrarán una entrada para cada uno de los 100 correos enviados. Para eliminar el archivo adjunto, elimine una de estas entradas.
4. En los resultados de la búsqueda, haga clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto que desea eliminar. Los destinatarios que posteriormente hagan clic en el vínculo del archivo adjunto verán un mensaje pidiéndoles que hagan contacto con el remitente del email para ver el archivo adjunto.

 **Nota:** No puede recuperar los archivos adjuntos eliminados de la Papelera de reciclaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar datos adjuntos de email enviados como vínculos:

- "Modificar todos los datos"

Solucionar problemas con instantáneas de email entrante

Tome una instantánea de mensajes de email entrante para que pueda solucionar con mayor facilidad los errores del email entrante.

Las instantáneas de email entrante capturan una copia de los mensajes de email entrante, lo que le permite diagnosticar los problemas de los servicios de email como Email en Salesforce, Email para registro de casos y los servicios de email de Apex. Solicite una instantánea especificando criterios para las direcciones del remitente y del destinatario del email; cuando un mensaje entrante cumpla dichos criterios, la instantánea registrará una única copia que puede ver y descargar. El propio email se procesa con normalidad sin alteraciones. Las instantáneas contienen lo siguiente:

- La dirección del remitente
- La dirección del servicio de email entrante
- La fecha y la hora de la instantánea
- El contenido del mensaje completo, incluidos los encabezados y los archivos adjuntos

Para activar instantáneas de email entrante, haga contacto con Salesforce.

- Para acceder al email entrante, desde Configuración, ingrese *Instantáneas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Instantáneas de email**.
- Para solicitar una instantánea de email entrante, ingrese criterios para la dirección del destinatario (obligatoria) y la del remitente (opcional). A continuación, haga clic en **Solicitar instantánea**. La instantánea solicitada se agrega a la lista de instantáneas pendientes y completadas. Cuando un mensaje entrante cumpla los criterios especificados, tomaremos una instantánea y completaremos la solicitud.
- Para ver una instantánea completada:

Opción	Descripción
Ver la información detallada de la instantánea	Haga clic en Mostrar detalles para ver cuándo se tomó la instantánea, la dirección del remitente y la dirección del servicio de email entrante. Haga clic en Ocultar detalles para contraer la sección de información detallada.
Descargar la instantánea	Haga clic en Descargar y, a continuación, abra el email como un archivo .txt o guárdelo en su equipo.

Tenga en cuenta estas sugerencias al utilizar instantáneas de email entrante:

- Puede tener un total combinado máximo de 25 instantáneas pendientes y completadas. Elimine algunas para liberar espacio y permitir la entrada de nuevas instantáneas. Puede eliminar cualquier instantánea pendiente o completada, aunque otra persona la hubiera solicitado originariamente.
- Las instantáneas eliminadas se eliminan permanentemente. No se trasladan a la papelera.
- Cuando especifique criterios para la dirección del destinatario, recuerde estas sugerencias.
 - Los criterios se aplican a cualquiera de las direcciones especificadas en los campos Para, Cc y Cco de un email (y no exclusivamente en el campo Para).
 - Las direcciones del servicio de email entrante siempre terminan con *salesforce.com*.
 - Puede que desee comprobar las direcciones que utiliza su organización. Esta tabla resume dónde encontrarlas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar, ver, descargar y eliminar instantáneas de email:

- "Modificar todos los datos"

Tipo de dirección de email entrante	Dónde encontrar las direcciones
La dirección exclusiva del usuario de Email en Salesforce	Desde la configuración personal del usuario, ingrese <i>Correo electrónico en Salesforce</i> en el cuadro <i>Búsqueda rápida</i> y, a continuación, seleccione Email en Salesforce para ver la dirección exclusiva asignada a éste por Email en Salesforce.
Las direcciones de ruta de email de Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand	En Configuración, ingrese <i>Email para registro de casos</i> en el cuadro <i>Búsqueda rápida</i> y, a continuación, seleccione Email para registro de casos para abrir la página de configuración de Email para registro de casos. Vea la sección <i>Direcciones de ruta</i> .
Las direcciones del servicio de email de su organización	En Configuración, ingrese <i>Servicios de email</i> en el cuadro <i>Búsqueda rápida</i> y, a continuación, seleccione Servicios de email y luego el nombre de un servicio de email.

- Puede utilizar un comodín asterisco (*) tanto en la parte local de la dirección de email (la parte situada delante del símbolo @) como en la parte de dominio (la parte situada detrás del símbolo @). Los espacios, las comas y los puntos y comas no son caracteres válidos. Cada campo de dirección puede contener un máximo de 255 caracteres.
- Haga clic en **Solicitar instantánea** varias veces si desea solicitar más de una instantánea con criterios idénticos.
- Si cree que una instantánea debería haberse completado pero sigue mostrando el estado *Pendiente*, pruebe a actualizar la página.
- Las instantáneas no caducan. Si ningún email entrante coincide con los criterios especificados, una instantánea solicitada permanece en estado *Pendiente* de forma indefinida. Las instantáneas completadas se mantienen hasta que las elimine.

CONSULTE TAMBIÉN

[Registros de email: Monitorear mensajes de email enviados a través de Salesforce](#)

Trabajo con plantillas de combinación de correo

Gestión de las plantillas de combinación de correo

Las plantillas de combinación de correo definen el contenido de formularios personalizados y otros documentos de combinación de correo. Incluyen variables denominadas campos de combinación donde se muestran los datos de sus registros (por ejemplo el nombre y dirección de un contacto) en el documento generado.

Como administrador, es responsable de generar las plantillas de combinación de email en Microsoft Word y cargarlas en Salesforce para ponerlas a disposición de los usuarios. Consulte los temas siguientes:

- [Crear plantillas de combinación de correo](#) explica cómo crear una nueva plantilla de combinación de correo a partir de un documento de Word en blanco.
- [Modificar las plantillas de combinación de correo existentes](#) explica cómo descargar plantillas de ejemplo y modificarlas para adecuarse a sus exclusivas necesidades comerciales.
- [Carga de plantillas de combinación de correo de Salesforce](#) explica cómo cargar plantillas de combinación de correo completas en Salesforce.



Sugerencia: [Descargue plantillas de combinación de correo de muestra](#) para ayudarle a comenzar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de combinación de correo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

Crear plantillas de email de Visualforce

Puede crear plantillas de email para su uso en páginas de Visualforce.

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**.
- Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Ingrese *Plantillas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).

2. Haga clic en **Plantilla nueva**.

3. Seleccione **Visualforce** y haga clic en **Siguiente**.

No puede enviar un mensaje de email de forma masiva mediante una plantilla de email de Visualforce.

4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.

5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación *Disponible para el uso*.

6. Ingrese un nombre en *Nombre de la plantilla de email*.

7. Si es necesario, cambie el *Nombre exclusivo de plantilla*. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo *Nombre exclusivo de plantilla* para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.

8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable *Codificación*.

9. Ingrese una descripción para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno.

10. Ingrese una línea del asunto de su plantilla en *Asunto del email*.

11. En la lista desplegable *Tipo de destinatario*, seleccione el tipo de destinatario que recibirá el mensaje de email creado a partir de la plantilla.

12. Si lo desea, en la lista desplegable *Relacionado con el tipo*, también puede seleccionar el asunto desde el que la plantilla recupera los datos de los campos de combinación.

13. Haga clic en **Guardar**.

14. En la página *Vista de plantillas de email*, haga clic en **Modificar plantilla**.

15. Ingrese el texto de marca de su plantilla de email de Visualforce.

 **Nota:** Si está incluyendo una imagen, es recomendable que la cargue en la ficha *Documentos* para hacer referencia a la copia de la imagen en nuestro servidor. Por ejemplo:

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Email masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de email con formato Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- "Gestionar plantillas públicas"

```
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

16. Para especificar la versión de Visualforce y la API empleada con esta plantilla de email, haga clic en **Configuración de versión**. Si ha instalado paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta plantilla de email. Normalmente, utilice el valor predeterminado para todas las versiones para asociar la plantilla de email con la versión más reciente de Visualforce, la API y cada paquete gestionado. Para mantener un comportamiento específico, puede especificar una versión anterior de Visualforce y la API. Para acceder a los componentes o a funciones que difieren de la versión del paquete más reciente, puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado.
17. Para ver los detalles de la plantilla, haga clic en **Guardar**. Para seguir modificando su plantilla, haga clic en **Guardado rápido**. La marca de Visualforce debe ser válida para poder guardar la plantilla.



Nota: El tamaño máximo de una plantilla de email de Visualforce es 1 MB.

No puede enviar un mensaje de email de forma masiva mediante una plantilla de email de Visualforce. Los campos de combinación `{!Receiving_User.field_name}` y `{!Sending_User.field_name}` sólo funcionan para el email masivo y no están disponibles en las plantillas de email de Visualforce.



Sugerencia:

- Visualice una muestra de la plantilla rellena con datos de registros que selecciona y envíe un email de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**. Si la plantilla de email incluye datos cifrados, recuerde que los datos aparecen cifrados en el email generado y en la página de plantillas de Visualforce. Por motivos de seguridad, no aparece en texto normal.
- Para traducir plantillas de email de Visualforce tomando como base los idiomas de los destinatarios o de los objetos relacionados, en la etiqueta `<messaging:emailTemplate>` utilice el atributo `language` (valores válidos: Claves de idioma admitidas en Salesforce, por ejemplo, "en-US"). El atributo de idioma acepta campos de combinación de los atributos `recipientType` y `relatedToType` de la plantilla de email. Puede crear campos de idioma personalizados para su uso en campos de combinación. Se requiere el sistema de traducción para traducir plantillas de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de email HTML](#)

[Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML](#)

Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML

Puede crear plantillas de email HTML personalizadas sin utilizar membretes. Si no tiene conocimientos de HTML, puede pegar el código HTML en su plantilla.

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**.
- Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Ingrese *Plantillas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).

2. Haga clic en **Plantilla nueva**.

3. Seleccione **Personalizar (sin Membrete)** y haga clic en **Siguiente**.

4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.

5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación **Disponible para el uso**.

6. Ingrese un nombre en **Nombre de la plantilla de email**.

7. Si es necesario, cambie el **Nombre exclusivo de plantilla**. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo **Nombre exclusivo de plantilla** para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.

8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable **Codificación**.

9. Escriba una **Descripción** para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno. La descripción se utiliza como título de cualquiera de las actividades relacionadas con el email que registre al enviar emails masivos.

10. Haga clic en **Siguiente**.

11. Ingrese un **Asunto** para el mensaje.

12. Ingrese el texto fuente HTML para el mensaje. Incluya todas las etiquetas HTML.



Nota: Si está incluyendo una imagen, recomendamos cargarla en la ficha Documentos. Luego puede hacer referencia a la copia de la imagen en nuestro servidor. Por ejemplo:

```

```

13. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo. Cuando envíe un mensaje de email, estos campos se reemplazarán con información de su prospecto, contacto, cuenta, oportunidad, caso o solución.

14. Haga clic en **Siguiente**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

Email masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

Plantillas de email con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de email personalizadas con formato HTML:

- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- "Gestionar plantillas públicas"

15. Si lo desea, puede ingresar la versión de sólo texto de su email o hacer clic en **Copiar texto de la versión HTML** para pegar el texto de la versión HTML sin las etiquetas HTML de forma automática. La versión de sólo texto está disponible para los destinatarios que no pueden ver mensajes de email HTML.



Advertencia: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si ingresa contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.

16. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Visualice una muestra de la plantilla rellena con datos de registros que selecciona y envíe un email de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.



Nota: No puede modificar el contenido de una plantilla personalizada con formato HTML si la selecciona para utilizarla en un email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de email HTML](#)

[Crear plantillas de email de Visualforce](#)

Crear plantillas de email HTML

Puede crear plantillas de email HTML que utilicen membretes. No puede cambiar el membrete o el formato de una plantilla existente. Para crear una plantilla de email HTML, debe tener al menos un membrete activo.

Para crear una plantilla de email con formato HTML:

1. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**.
 - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Ingrese *Plantillas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione **HTML (con membrete)** y haga clic en **Siguiente**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación **Disponible para el uso**.
6. Escriba un **Nombre de la plantilla de email**.
7. Si es necesario, cambie el **Nombre exclusivo de plantilla**. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

Email masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

Plantillas de email con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de email con formato HTML:

- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- "Gestionar plantillas públicas"

campo **Nombre exclusivo de plantilla** para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.

8. Seleccione un **Membrete**. El membrete determina el logotipo, el color de la página y la configuración del texto de su mensaje de email. No puede cambiar este campo en una plantilla existente. Para utilizar un membrete diferente después de crear una plantilla, cree otra plantilla.
9. Seleccione el **Formato de email**. El formato de email determina las columnas y el formato de página del texto del mensaje. Para ver modelos, haga clic en **Ver las opciones de formato de email**. No puede cambiar este campo en una plantilla existente. Para utilizar un formato de email diferente después de crear una plantilla, cree otra plantilla.
10. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable **Codificación**.
11. Escriba una **Descripción** para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno. La descripción se utiliza como título de cualquiera de las actividades relacionadas con el email que registre al enviar emails masivos.
12. Haga clic en **Siguiente**.
13. Ingrese un asunto para el mensaje de email que envíe.
14. Ingrese el texto del mensaje haciendo clic en cualquier sección e ingresando texto. Para impedir que otros usuarios utilicen esta plantilla cuando modifiquen una sección, haga clic en el icono del candado.
15. Cambie el estilo del texto seleccionando el texto y utilizando la barra de tareas de formato.
16. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo. Cuando envíe un mensaje de email, estos campos se reemplazarán con información de su prospecto, contacto, cuenta, oportunidad, caso o solución.
17. Haga clic en **Siguiente**.
18. Si lo desea, puede ingresar la versión de sólo texto de su email o hacer clic en **Copiar texto de la versión HTML** para pegar el texto de la versión HTML sin las etiquetas HTML de forma automática. La versión de sólo texto está disponible para los destinatarios que no pueden ver mensajes de email HTML.



Advertencia: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si ingresa contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.

19. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Visualice una muestra de la plantilla rellena con datos de registros que selecciona y envíe un email de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML](#)

[Crear plantillas de email de Visualforce](#)

Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de email

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en un email, una plantilla de email, una plantilla de combinación de email, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar valores a partir de un registro. Puede utilizar campos de combinación en el asunto o el cuerpo de las plantillas HTML personalizadas. Al utilizar campos de combinación, comprender cómo funcionan y qué esperar de sus mensajes de email combinados es una excelente idea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

Email masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

Plantillas de email con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

Directrices para la sintaxis y el formato

La sintaxis se compone de una llave de apertura y un signo de exclamación de cierre, seguidos del nombre del objeto, un punto, el nombre del campo y una llave de cierre. Por ejemplo, si desea incluir el número de cuenta de su destinatario, debe ingresar `ID:`

`{!Account.AccountNumber}`, y el email de su destinatario muestra `ID:`
001234567890123.

La sintaxis de un campo de combinación puede variar dependiendo de dónde está utilizando el campo. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, seleccione los campos de combinación en la lista desplegable del editor donde esté utilizando el campo de combinación. La mayoría de los campos de combinación de plantillas de email corresponde directamente a campos de plantilla de email.

⚠ Importante:

- Si dos o más objetos personalizados tienen nombres o etiquetas coincidentes, solo aparece uno de los objetos cuando selecciona desde campos de combinación disponibles. Asegúrese de que todos los objetos personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivos, de modo que puede seleccionar campos de combinación desde cualquiera de los objetos.

Directrices para utilizar campos de combinación

General

- No utilice un campo de fórmula de hipervínculo en el asunto de una plantilla de email o en el cuerpo de una plantilla de email de texto.
- En las plantillas de email, puede agregar texto de sustitución a cualquier campo de combinación. Si el registro de combinación no contiene datos para dicho campo, el texto de sustitución aparece en los emails enviados. Para agregar un texto de sustitución, coloque una coma después del nombre de campo e ingrese el texto antes de la llave de cierre, por ejemplo: `Estimado/a {!Contact.FirstName, Valued Customer}`. Cuando guarda la plantilla, el campo de combinación aparece en la plantilla como `Estimado {!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "Valued Customer")}`. En este ejemplo, si no existe información en el campo `Nombre` del registro de contacto, el email que ha creado con su plantilla comienza con "Estimado cliente".
- Los campos de combinación `{!Receiving_User.field_name}` y `{!Sending_User.field_name}` sólo funcionan para el email masivo y no están disponibles en las plantillas de email de Visualforce.
- Los campos de usuario también se conocen como campos de `Usuario remitente` cuando se trata de administradores y usuarios con el permiso "Gestionar usuarios". Utilícelos en plantillas de email cuando haga referencia a la persona que envía el email.
- Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios" pueden utilizar campos de combinación de usuario de recepción para plantillas de email con el fin de hacer referencia al destinatario del email.
- Los campos `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` sólo muestran la fecha, no la fecha y la hora.

- Si la plantilla contiene un campo de combinación para el que no hay datos en un registro concreto, dicho campo no aparecerá en el email que envíe. Para buscar campos en blanco, modifique la vista de lista de destinatarios para buscar en los campos de combinación que está utilizando en su plantilla e ingrese el criterio "<campo> igual a", dejando en blanco el tercer campo. Antes de enviar los emails, modifique los registros que tengan campos en blanco.

Cuentas

Cuando se incluyen campos de combinación de cuentas en una plantilla de email y esta plantilla se selecciona después de agregar un contacto al campo `Para` del email, los campos de combinación de cuentas se rellenan a partir de la cuenta del contacto y no del caso.

Campañas

- Los campos de combinación de campañas y miembros de campaña pueden utilizarse en plantillas de email, pero no en plantillas de combinación de email.
- Los campos de combinación de miembros de campaña no se pueden utilizar con otros tipos de campos de combinación en la misma plantilla de email. Por ejemplo, si crea una plantilla de email mediante un campo de combinación de miembros de campaña y desea incluir el título del destinatario, utilice `{!CampaignMember.Title}` en lugar de `{!Lead.Title}` o `{!Contact.Title}`.

Casos

Si ha activado Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand, puede crear plantillas de email que los agentes de atención al cliente pueden responder a emails de casos. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del email original en la respuesta.

Buscador de conexiones

Las plantillas de email personalizadas deben contener la URL de la encuesta. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` está disponible como campo de combinación de contactos cuando cree plantillas.

Contactos

- En Salesforce Classic, las plantillas con campos de combinación de Contacto se pueden utilizar para generar documentos de combinación de email para los prospectos. Del mismo modo, las plantillas con campos de Prospecto pueden utilizarse para generar documentos de combinación de correo para contactos.
- Puede utilizar campos de Contacto o Prospecto para combinar en Salesforce Classic y Lightning Experience, pero solo para documentos para el objeto de donde provienen los campos personalizados. Por ejemplo, un campo de Prospecto personalizado solo puede utilizarse para plantillas de prospectos.

Oportunidades

Los campos de combinación de productos de oportunidades sólo están disponibles para organizaciones que hayan activado productos y sólo puedan utilizarse en plantillas de combinación de email, pero no en plantillas de email.

Pedidos

No se admite la combinación de campos para productos en pedidos en plantillas de email.

Flujo de trabajo

Para utilizar campos de combinación desde registros de usuarios en plantillas de email, seleccione uno de los siguientes tipos de campos de combinación:

- Campos de usuario: Utilice estos campos de combinación para representar al usuario remitente. Los campos de combinación denominados `{!User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario de la persona que creó o actualizó el registro que activó la regla de flujo de trabajo.
- Campos de usuario de destino de flujo de trabajo: Utilice estos campos de combinación solamente en plantillas de email para reglas de flujo de trabajo en el objeto Usuario. Los campos de combinación denominados `{!Target_User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario que se creó o actualizó para activar la regla de flujo de trabajo.

Esta versión contiene una versión beta de flujo de trabajo en el objeto Usuario con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para proporcionar comentarios y sugerencias, vaya a [IdeaExchange](#).

Campos de combinación para plantillas de email de Visualforce

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en una plantilla de email, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

Sintaxis y Formato

Los campos de combinación para plantillas de email de Visualforce utilizan el mismo idioma de expresión que las fórmulas:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Email masivo a usuarios no disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Por ejemplo, puede comenzar su plantilla de email con `Hola, {!Contact.FirstName}`. Cuando envía la plantilla, cada destinatario verá su nombre en lugar del campo de combinación. Si el nombre de su destinatario es John, verá `Hola, John!` cuando abra el email.

Sugerencias

- No puede enviar un mensaje de email de forma masiva mediante una plantilla de email de Visualforce. `{!Receiving_User.field_name}` y `{!Sending_User.field_name}` se utilizan para el email masivo y no están disponibles en las plantillas de email de Visualforce.
- Para traducir plantillas de email de Visualforce tomando como base los idiomas de los destinatarios o de los objetos relacionados, utilice el atributo de idioma de la etiqueta `<messaging:emailTemplate>`: Los valores válidos son Salesforce [claves de idioma admitidas](#), como "en-us" para Inglés (US). El atributo de idioma acepta campos de combinación de los atributos `recipientType` y `relatedToType` de la plantilla de email. Puede crear campos de idioma personalizados para su uso en campos de combinación. Se requiere el sistema de traducción para traducir plantillas de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de email de Visualforce](#)

Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de combinación de correo

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en un email, una plantilla de email, una plantilla de combinación de email, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar valores a partir de un registro. Al utilizar campos de combinación, comprender cómo funcionan y qué esperar de sus documentos combinados es una excelente idea.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Directrices para la sintaxis y el formato

Las plantillas de combinación de email se crean cargando documentos en Salesforce desde su escritorio. La sintaxis para estos campos de combinación es `OBJECT_FIELD_NAME` o `FIELD_NAME`. Los campos de combinación para plantillas de combinación de email deben:

- Ser únicas
- Incluir únicamente letras, números y el carácter de subrayado (`_`).
- No superar 40 caracteres

Por ejemplo: `AccountNumber`. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, utilice Connect for Office para insertar campos de combinación en su plantilla de combinación de email.

Compatibilidad de campos de combinación

- En Salesforce Classic, las plantillas con campos de combinación de Contacto se pueden utilizar para generar documentos de combinación de email para los prospectos. Del mismo modo, las plantillas con campos de Prospecto pueden utilizarse para generar documentos de combinación de correo para contactos.
- Puede utilizar campos de Contacto o Prospecto para combinar en Salesforce Classic y Lightning Experience, pero solo para documentos para el objeto de donde provienen los campos personalizados. Por ejemplo, un campo de Prospecto personalizado solo puede utilizarse para plantillas de prospectos.
- En Salesforce Classic, para las combinaciones de correo de oportunidades, puede utilizar campos de combinación de Contacto para combinar información adicional acerca de un contacto relacionado.
- Los campos de combinación para productos en oportunidades en Salesforce Classic solo están disponibles en organizaciones que han activado los productos. Los campos de combinación para productos en oportunidades no están disponibles en Lightning Experience.
- En Salesforce Classic, los campos de combinación de procesos de aprobación pueden utilizarse en plantillas de email, pero no en plantillas de combinación de correo. Los campos de combinación para procesos de aprobación no están disponibles en Lightning Experience.
- Los campos de combinación Campaña y miembro de campaña no se pueden utilizar en plantillas de combinación de email.

Gestión de la configuración de versión de plantillas de email de Visualforce

Para ayudar en la compatibilidad con versiones anteriores, las plantillas de email de Visualforce se guardan con la configuración de la versión especificada de Visualforce y de la API. Si la plantilla de email de Visualforce hace referencia a paquetes gestionados, también se guarda la configuración de versión de cada paquete gestionado al que hace referencia el componente de Visualforce. Esto garantiza que como Visualforce, la API y los componentes en paquetes gestionados evolucionan a versiones posteriores, una plantilla de email de Visualforce sigue estando vinculada a versiones con un comportamiento específico y conocido.

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato

majorNumber.minorNumber.patchNumber (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los editores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Para establecer la versión de la API de Salesforce y Visualforce de una plantilla de email de Visualforce existente:

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**.
- Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Ingrese *Plantillas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).

2. Haga clic en *Nombre de plantilla de email* correspondiente a la plantilla de email de Visualforce.

3. Haga clic en **Modificar plantilla** y, a continuación, en **Configuración de versión**.

4. Seleccione la *versión* de la API de Salesforce. También es la versión de Visualforce utilizada con esta plantilla.

5. Haga clic en **Guardar**.

Para configurar la configuración de versión del paquete de una plantilla de email de Visualforce:

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email**.
- Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Ingrese *Plantillas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de email** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).

2. Haga clic en *Nombre de plantilla de email* correspondiente a la plantilla de email de Visualforce.

3. Haga clic en **Modificar plantilla** y, a continuación, en **Configuración de versión**.

4. Seleccione una *versión* de cada paquete gestionado al que hace referencia la plantilla de email de Visualforce. La plantilla de email de Visualforce seguirá utilizando esta versión del paquete gestionado si se instalan versiones posteriores del paquete gestionado, a menos que actualice manualmente la configuración de versión. Para agregar un paquete gestionado instalado en la lista de configuración, seleccione un paquete en la lista de paquetes disponibles. La lista sólo se muestra si tiene un paquete gestionado instalado que no está ya asociado a la plantilla de email de Visualforce.

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Email masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la configuración de versión de plantillas de email de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Cuando trabaje con la configuración de versión de paquete, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si guarda una plantilla de email de Visualforce que hace referencia a un paquete gestionado sin especificar la versión de este, la plantilla de email de Visualforce se asocia, de forma predeterminada, a la versión más reciente instalada del paquete gestionado.
- No puede **eliminar** la configuración de versión de una plantilla de email de Visualforce para un paquete gestionado si la plantilla de email de Visualforce hace referencia a él.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de email de Visualforce](#)

[Crear plantillas de email HTML](#)

[Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML](#)

Connect Offline

Acceso de escritorio de cliente

Connect Offline y Connect for Office son clientes de sobremesa que integran Salesforce con su PC. Como administrador, puede controlar los clientes de sobremesa a los que pueden acceder los usuarios, así como si los usuarios recibirán automáticamente notificaciones cuando haya actualizaciones disponibles.

Para establecer los permisos de Salesforce for Outlook, utilice el permiso Gestionar configuraciones de cliente de email.

Puede establecer el acceso de los usuarios al cliente de escritorio modificando sus perfiles.

Las opciones de acceso del cliente de escritorio son:

Opción	Significado
Desactivado (acceso denegado)	?Se oculta la página de descarga del cliente respectiva en la configuración personal del usuario. Además, los usuarios no pueden iniciar sesión desde el cliente.
Activado, no hay actualizaciones	?Se oculta la página de descarga del cliente respectiva en la configuración personal del usuario. Los usuarios pueden iniciar sesión en el cliente pero no pueden actualizarlo de su versión actual.
Activado, actualizaciones sin alertas	Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente, pero no verán alertas cuando una versión esté disponible.
Activado, actualizaciones con alertas	Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente. Pueden ver alertas de actualización y pueden seguirlas o ignorarlas.
Activado, se debe actualizar con alertas	Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente. Cuando haya una nueva versión disponible, verán una alerta de actualización. No pueden iniciar sesión desde el cliente mientras no actualicen.

EDICIONES

Connect Offline disponible en: Salesforce Classic

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

Connect for Office disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Connect for Office disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Connect Offline es el único cliente disponible en Developer Edition. En Personal Edition, Group Edition y Professional Edition, todos los usuarios tienen activada por defecto la opción “Activado, actualizaciones sin alertas” para todos los clientes.

 Nota:

- El acceso a los clientes de escritorio sólo está disponible para los usuarios cuyos perfiles tengan el permiso “API activada”.

Si los usuarios pueden ver las alertas y han iniciado sesión en Salesforce desde el cliente en el pasado, aparecerá un tablero de alerta en la ficha Inicio cuando haya una nueva versión disponible. Si hace clic en el tablero, se abrirá la página Comprobar actualizaciones, donde los usuarios pueden descargar y ejecutar archivos de instalador. Desde su configuración personal, los usuarios también pueden acceder a la página **Comprobar actualizaciones**, independientemente de dónde se ha producido la alerta.

Instalar Connect Offline

Asignación de licencias de Connect Offline

En el caso de organizaciones de Salesforce que utilicen Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition, Salesforce ofrece una licencia de Connect Offline para cada licencia de Salesforce. Los usuarios sin licencia de Connect Offline pueden utilizarlo durante un periodo de prueba de 30 días.

Para asignar una licencia de Connect Offline a un usuario de su organización, modifique el registro del usuario y seleccione la casilla de verificación `Usuario offline`. Es necesario tener esta casilla de verificación marcada para utilizar Connect Offline de Force.com.

Comprobación de los requisitos del sistema

Los requisitos del sistema para Connect Offline son:

- Microsoft® Internet Explorer® 6, 7 u 8 (No es compatible con otros navegadores, incluyendo Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® y Google Chrome™.)
- Microsoft Windows® 2000, Windows XP, Windows Vista® o Windows 7



Nota: La versión de 32 bits de Internet Explorer 8 con su opción Vista de compatibilidad es obligatoria para la versión de 64 bits de estos sistemas operativos.

- 256 MB de memoria RAM (512 MB recomendados)
- 20 MB mínimo de espacio en disco (se recomienda 250 MB, dependiendo del tamaño del maletín)
- Procesador Intel® Pentium® II, 500 MHz o superior

Instalación de un cliente individual

Para descargar e instalar el cliente de Connect Offline:

1. Desde su configuración personal, ingrese `Connect Offline` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Connect Offline**.
2. Haga clic en **Instalar ahora**.



Nota: Debe tener privilegios de administrador en el equipo en el que instale Connect Offline.

3. Haga clic en **Sí** cuando se le solicite instalar y ejecutar el cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione “Leer” en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

Para actualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione “Crear”, “Modificar” o “Eliminar” en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

4. Siga las indicaciones del asistente de configuración para completar la instalación.
5. Inicie sesión en Connect Offline para comprobar la instalación.

Implementación de Connect Offline en todo el sistema

Si su organización utiliza Windows, los administradores de red podrán instalar Connect Offline en varias máquinas a la vez. Para implementaciones masivas, vaya a la página Connect Offline en su configuración personal y haga clic en el vínculo para descargar el paquete MSI comprimido.



Sugerencia: El historial de inicio de sesión indica la versión de Connect Offline que está utilizando cada usuario.

Actualización de Connect Offline

Salesforce publica actualizaciones de Connect Offline periódicamente y notifica a los usuarios según la configuración de sus perfiles de usuario.

Conjuntos de datos de Offline de ejemplo

Muchos administradores crean configuraciones de maletín según los grupos funcionales de su organización, ya que los usuarios en el mismo grupo suelen tener necesidades similares de trabajar con datos sin conexión. A continuación se muestran conjuntos de datos de ejemplo para grupos de Salesforce comunes. Los usuarios de Connect Offline tienen necesidades exclusivas pero puede utilizar los ejemplos como referencia para ayudarle a iniciarse en las configuraciones de maletín.

Gestor de ventas

Los gestores de ventas suelen tener que ver los registros que poseen además de los registros de sus subordinados. Además, suelen monitorear de cerca los acuerdos importantes de las oportunidades en curso.

Esta configuración de maletín permite que los gestores de ventas vean:

- Las oportunidades que poseen
- Las oportunidades que poseen usuarios que se las notifican en la jerarquía de funciones
- Todas las oportunidades con el cierre programado en el trimestre actual y por un importe superior a 100.000 dólares
- Todas las cuentas relacionadas con las oportunidades
- Un subconjunto de sus registros de actividad y de contactos

Ingeniero de ventas

La configuración de maletín del ingeniero de ventas recupera oportunidades propiedad del resto de miembros del equipo de oportunidades del usuario, pero no incluye los registros del usuario. La configuración de maletín del ingeniero de ventas se basa en las oportunidades, ya que todas las cuentas y contactos incluidos en el maletín están relacionados con las oportunidades. Los ingenieros de ventas verían:

- Hasta 5.000 oportunidades que poseen y hasta 5.000 oportunidades que los enumeran en el equipo de oportunidades. Estas oportunidades deben estar abiertas o tener una fecha de cierre durante el mes actual, los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses. Si existen más de 5.000 oportunidades, se sincronizan los 5.000 registros con fecha de modificación más reciente.
- Todos los productos de cuentas, contactos y oportunidades relacionados con esas oportunidades
- Un subconjunto de tareas y eventos relacionados con esas oportunidades

Ejecutivo de cuentas

La configuración de maletín de los ejecutivos de cuentas se basa en cuentas, lo que implica que el maletín incluye las cuentas del usuario y las oportunidades relacionadas con esas cuentas. Las oportunidades se filtran de modo que sólo se sincronizan las oportunidades abiertas cuyo cierre está programado en el trimestre actual. Los conjuntos de datos secundarios de eventos y tareas recuperan todas las actividades relacionadas con esas oportunidades y no sólo las que corresponden al usuario. Sólo se envían al maletín las tareas y eventos abiertos que se muestran en una ventana de dos meses. Los conjuntos de datos principales de tareas y eventos despliegan sólo las actividades del usuario y limita las actividades a tareas abiertas y eventos programados para los siguientes 30 días. El conjunto de datos de contacto muestra los registros de contacto del usuario pero limita el conteo a los 500 contactos que han estado activos más recientemente.

Configurar usuarios para utilizar Salesforce desde aplicaciones de Microsoft® Email o Google Calendar™

Sabe que sus representantes de ventas emplean gran cantidad de tiempo trabajando en los prospectos desde su email y programando citas desde sus calendarios. Ayude los representantes a ser más productivos configurándolos para obtener su trabajo de Salesforce hecho directamente desde esas aplicaciones. Nuestras funciones de integración de email permiten a los representantes ver y crear registros de Salesforce y agregar mensajes de email a Salesforce, sin salir de Microsoft Outlook. También puede configurar usuarios de la aplicación de Microsoft para sincronizar contactos, eventos y tareas con Salesforce y usuarios de Google Calendar para sincronizar eventos en Salesforce.

¿Qué producto de integración de email es adecuado para mi compañía?

Si se está preparando para migrar desde uno de nuestros productos de integración de email heredados o explorando la integración de email por primera vez, puede simplificar el trabajo que realizan sus profesionales de ventas entre sus aplicaciones de email y calendario y Salesforce. Ofrecemos varios productos que le permiten integrar Salesforce con aplicaciones de email de Microsoft o Google Calendar™. Antes de profundizar en la configuración, revise sus opciones y seleccione el producto que mejor satisfaga las necesidades de sus representantes de ventas.

Revise nuestras recomendaciones para el producto de integración de email que mejor se ajuste a sus usuarios.

Para representantes de ventas que utilizan estos productos	Recomendamos esta solución de Salesforce	Más información
Aplicaciones de email de Microsoft®	Conozca más detalles sobre nuestros diversos productos de integración con Microsoft y decida cuál es el adecuado para sus representantes de ventas.	Trayectoria de integración de Microsoft: Beneficios de la integración con Microsoft

EDICIONES

Estas funciones están disponibles para gestionarse desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

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

Salesforce for Outlook está disponible en: **todas las ediciones**

Para representantes de ventas que utilizan estos productos	Recomendamos esta solución de Salesforce	Más información
Salesforce for Outlook para integrarse con estas aplicaciones de email de Microsoft®	Conozca más detalles sobre cómo estamos centrando nuestros esfuerzos de desarrollo en productos de integración con Microsoft basados en la nube, Lightning for Outlook y Lightning Sync para Microsoft Exchange. Estas funciones admiten las versiones más recientes de las aplicaciones de Microsoft y no requieren instalación por parte de los usuarios. Si sus representantes de ventas cumplen los requisitos del sistema, revise también nuestras consideraciones para migrar y hacer que sus representantes obtengan las funciones más recientes e impresionantes de integración con Microsoft.	• Trayectoria de integración de Microsoft: Beneficios de la integración con Microsoft • Consideraciones para migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync
Google Calendar™	Conozca más detalles sobre Lightning Sync para Google y decida si es adecuado para sus representantes de ventas.	Lightning Sync para Google (Beta)

Consideraciones para migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync

Antes de migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync, póngase al día sobre estas consideraciones sobre la sincronización.

EN ESTA SECCIÓN:

[Limitaciones para ejecutar Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook de forma simultánea](#)

Aunque puede activar Lightning for Outlook y el panel lateral de Salesforce for Outlook en la misma organización, los usuarios no pueden ejecutar ambas funciones de integración con Microsoft® al mismo tiempo.

[Cómo gestiona Lightning Sync los conflictos de sincronización con Salesforce for Outlook](#)

Obtenga información acerca de cómo gestiona Salesforce conflictos de sincronización cuando los usuarios están asignados a los mismos registros para ambas funciones.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning for Outlook disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

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

Salesforce for Outlook disponible en: **todas las ediciones**

Limitaciones para ejecutar Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook de forma simultánea

Aunque puede activar Lightning for Outlook y el panel lateral de Salesforce for Outlook en la misma organización, los usuarios no pueden ejecutar ambas funciones de integración con Microsoft® al mismo tiempo.

Para evitar que sus usuarios utilicen varias funciones de integración de email a la vez, Salesforce desconecta automáticamente el panel lateral de Salesforce for Outlook cuando los usuarios se conectan con Lightning for Outlook. Los usuarios que utilizan Lightning for Outlook aún podrán descargar, instalar y sincronizar con Salesforce for Outlook, pero solo Lightning for Outlook puede ejecutarse en Outlook.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning for Outlook disponible en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Salesforce for Outlook disponible en: **todas** las ediciones

Cómo gestiona Lightning Sync los conflictos de sincronización con Salesforce for Outlook

Obtenga información acerca de cómo gestiona Salesforce conflictos de sincronización cuando los usuarios están asignados a los mismos registros para ambas funciones.

Si está migrando sus usuarios desde Salesforce for Outlook a Lightning Sync, recomendamos desactivar Salesforce for Outlook para sus usuarios de Lightning Sync.

Aunque Salesforce gestiona estos conflictos por usted, esta mejor práctica le evita crear configuraciones de sincronización complicadas que se pueden hacer difíciles de gestionar más adelante.

Si no desactiva Salesforce for Outlook para usuarios de Lightning Sync y asignó un usuario para sincronizar los mismos registros con ajustes en conflicto tanto en una configuración de Outlook como en una configuración de Lightning Sync, Salesforce dará preferencia automáticamente a los ajustes que ha establecido para ese tipo de registro en la configuración de Lightning Sync.

Como Salesforce da preferencia por registro, no por configuración, una o ambas funciones podrían sincronizar los elementos de Microsoft® de sus representantes.

Por ejemplo, si un usuario está asignado para sincronizar contactos, eventos y tareas en una configuración de Outlook y contactos y eventos en una configuración de Lightning Sync, las tareas del usuario podrían sincronizarse con Salesforce for Outlook y los contactos y los eventos podrían sincronizarse con Lightning Sync.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Salesforce for Outlook disponible en: **todas** las ediciones

Lightning for Outlook: Configurar representantes de ventas para utilizar Salesforce desde Microsoft® Outlook®

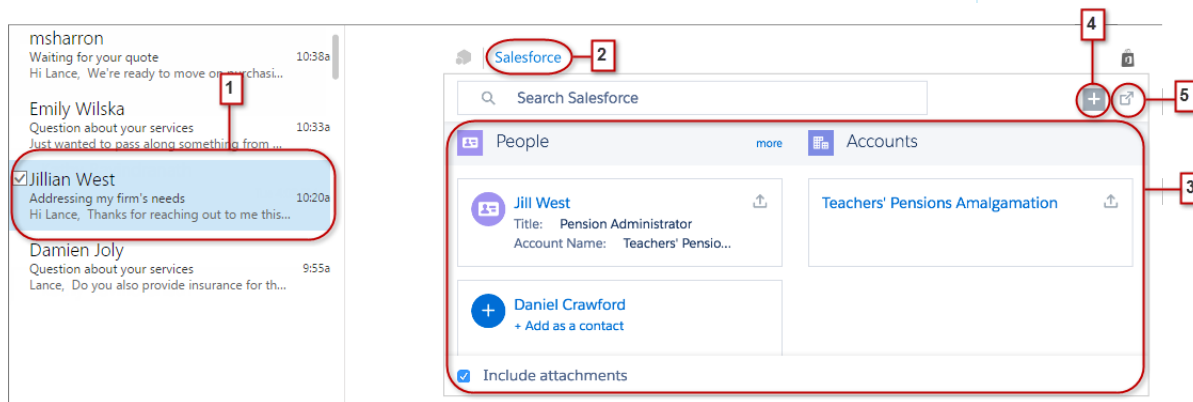
Permita a sus equipos de ventas permanecer al tanto de oportunidades de venta importantes. Utilizando la aplicación Web de Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, los equipos de ventas pueden gestionar sus ventas de forma más eficiente. Sus representantes de ventas pueden agregar emails y archivos adjuntos a registros de Salesforce. Además, pueden crear registros de Salesforce utilizando acciones globales, directamente en sus aplicaciones de email.

En primer lugar, activa Lightning for Outlook a continuación, los miembros de sus equipos de ventas completan su breve procedimiento de configuración. Después, los colegas seleccionan un email o un evento en Outlook (1) y a continuación seleccionan **Salesforce** (2). Es desde ese momento cuando sus representantes visualizan usuarios, prospectos y contactos relacionados. Los representantes también pueden ver casos, oportunidades y cuentas relacionados (3).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

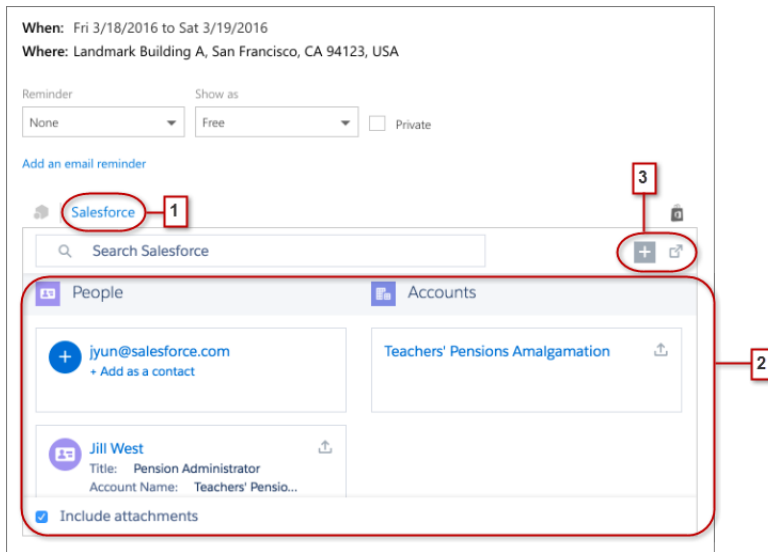


Los representantes de ventas pueden crear registros de Salesforce directamente desde Outlook (4). Los representantes seleccionan el registro para ver más detalles acerca de él en su aplicación de email. O bien los representantes obtienen detalles completos acerca del registro o el email relacionado con él directamente en Salesforce (5).

Del mismo modo que los representantes de ventas relacionan mensajes de email, Lightning for Outlook permite a los representantes relacionar esos eventos de calendario con registros de Salesforce.

- Cualquier evento al que asisten los representantes
- Cualquier evento que los representantes organicen, si está trabajando en Outlook 2016 para Windows o Outlook Web App en Office 365

Para relacionar un evento, los representantes lo seleccionan en su aplicación de email de Microsoft. A continuación, seleccionan Salesforce (1).



Aparecen registros relevantes de Salesforce(2). Al igual que cuando los representantes trabajan con emails, sus representantes pueden seleccionar un registro para ver más detalles en su aplicación de email. O bien, pueden crear un registro u obtener detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce (3).

Configurar equipos de ventas para utilizar Salesforce en Microsoft® Outlook®

Ayude sus equipos de ventas a ver y crear registros de Salesforce con acciones globales directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

1. Desde Configuración de Salesforce, ingrese *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de Lightning for Outlook**.

EDICIONES

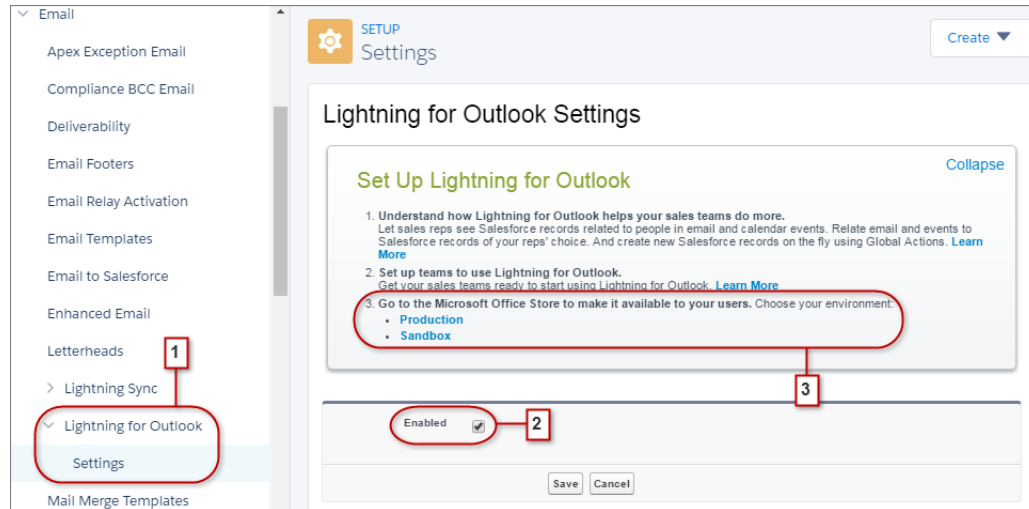
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Lightning for Outlook

- "Personalizar aplicación"



2. Active Lightning for Outlook. Guarde sus cambios.

Cuando aparezcan las secciones de asignación y la lista blanca, no necesitará realizar cambios en ellas.

3. Seleccione el entorno en el que está configurando la aplicación de Lightning for Outlook.



Sugerencia: ¡Ayude sus equipos de ventas a ayudarse por sí solos! Desde Microsoft Office Store, ponga la aplicación de Lightning for Outlook a disposición de sus equipos de ventas para su instalación. De ese modo, empleará menos tiempo en instalar Lightning for Outlook para menos colegas de su equipo.

4. Si está utilizando Exchange 2016 o 2013 in situ, actualice **URL de metadatos de Exchange**. Luego, actualice los dominios de lista blanca en la siguiente sección.

Personalizar Lightning for Outlook para sus representantes de ventas (Beta)

Ayude sus usuarios de Lightning for Outlook a realizar más tareas personalizando el contenido de Salesforce que ven y con el que trabajan desde Microsoft® Outlook®.



Nota: Esta versión contiene una versión beta de Paneles de aplicación de email, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Esta función no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para los paneles de aplicación de email en IdeaExchange o el grupo [Lightning for Outlook](#) en Success Community.

Personalice Lightning for Outlook de modo que sus representantes de ventas puedan ver el contenido de Salesforce que más les interesa, directamente desde Microsoft® Outlook®.

Para personalizar Lightning for Outlook para sus usuarios, autorice contenidos personalizados para Lightning for Outlook y luego cree paneles de aplicación de email personalizados con el Generador de aplicaciones Lightning.

1. En Configuración, ingrese *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook**.
2. Active **Personalizar contenido con el generador de aplicaciones (beta)**.
3. En Salesforce Classic, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook y crear y guardar Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

Crear paneles de aplicaciones de email personalizados para usuarios de Lightning for Outlook (Beta)

Seleccione el contenido de Salesforce que los representantes de ventas ven desde Lightning for Outlook creando paneles de aplicaciones de email personalizados con el Generador de aplicaciones Lightning.

Cree un panel de aplicaciones de email y agregue los componentes estándar y personalizados que desea que su usuarios de Lightning for Outlook ven y trabajen con ellos desde Outlook. Además, puede aprovechar algunos componentes que encontrará en AppExchange.

1. Cree un panel de aplicaciones de email. Los pasos son diferentes dependiendo de si está trabajando desde Lightning Experience o Salesforce Classic.
 - En Lightning Experience:
En Configuración, ingrese *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook**. Haga clic en **Nuevo** en Paneles de aplicaciones de email.
 - En Salesforce Classic:
En Configuración, ingrese *Generador de aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Generador de aplicaciones Lightning**. Haga clic en **Nuevo** en Páginas Lightning.
2. Seleccione **Paneles de aplicaciones de email (Beta)**.
3. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
4. Haga clic en **Siguiente** para seleccionar el formato predeterminado para el panel de aplicaciones de email.
5. Otorgue a su panel una etiqueta única.
6. Arrastre componentes estándar y personalizados que desea en el panel. Para agregar más componentes, haga clic en  en el borde superior o inferior de un componente para crear un punto de inserción.
7. Arrastre los componentes hacia arriba y hacia abajo para reorganizar su orden.
8. Haga clic en el área vacía del lienzo para agregar una descripción para su panel.
9. Haga clic en **Guardar**.

Para poner el panel de aplicaciones de email a disposición de los usuarios de Lightning for Outlook, active el panel y asígnelo a perfiles de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook y crear y guardar Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

Asignar paneles de aplicaciones de email personalizados a usuarios de Lightning for Outlook (Beta)

Para implementar paneles de aplicaciones de email en usuarios de Lightning for Outlook, active los paneles y asígnelos a perfiles de usuario.

Puede establecer un panel como predeterminado para todos los usuarios o asignarlo a perfiles de usuario específicos.

Siga estos pasos para modificar asignaciones de panel.

1. Acceda a sus paneles de aplicaciones de email. Usted completa estos pasos de forma diferente dependiendo de si está trabajando desde Lightning Experience o Salesforce Classic.
 - En Lightning Experience; desde Configuración, ingrese *Lightning for Outlook* en el cuadro *Búsqueda rápida* y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook**.
 - En Salesforce Classic; desde Configuración, ingrese *Generador de aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y seleccione **Configuración de Generador de aplicaciones Lightning**.
2. Haga clic en **Modificar** en el perfil de usuario que desea activar.
3. Haga clic en **Activación**.



Nota: Desde Lightning Experience, puede asignar un panel de aplicaciones de email a múltiples perfiles de usuario haciendo clic en **Establecer asignaciones de página**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook, cree y guarde Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

Lightning Sync: sincronizar los elementos de Microsoft® o Google de sus representantes de ventas con Salesforce

Ayude a sus representantes de ventas a mantener los contactos o eventos sincronizados entre sus aplicaciones de email y Salesforce empleando nuestra función de integración de email basada en la nube. ¿Qué hace tan especial eso de sincronizar desde la nube?, se pregunta. Bueno, significa que para realizar el trabajo, no tiene que pedir a sus representantes que instalen software. También significa que sus profesionales de TI tienen que realizar menos tareas para mantener la función.

Lightning Sync es compatible con Microsoft Exchange y Google Calendar™.

Lightning Sync para Microsoft Exchange sincroniza los contactos de los representantes entre sistemas, y los eventos de los representantes desde su email basado en Exchange con Salesforce. Lightning Sync para Google (Beta) sincroniza eventos de representantes desde sus calendarios de Google con Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

¿Cómo sincroniza Lightning Sync las cosas de mis representantes de ventas?

Obtenga información acerca de cómo gestiona Lightning Sync la sincronización de eventos y contactos de sus representantes cuando se configuran para utilizar Lightning Sync.

EN ESTA SECCIÓN:

[Sincronización de eventos privados](#)

Obtenga información acerca de cómo se sincronizan los eventos privados entre Salesforce y las aplicaciones de calendario de sus representantes de ventas cuando configura los representantes para utilizar Lightning Sync.

[Eliminación de eventos](#)

Puede configurar representantes de ventas para eliminar eventos (desde su calendario y Salesforce) en una sola acción.

Sincronización de eventos privados

Obtenga información acerca de cómo se sincronizan los eventos privados entre Salesforce y las aplicaciones de calendario de sus representantes de ventas cuando configura los representantes para utilizar Lightning Sync.

Los representantes pueden evitar que los colegas de trabajo visualicen sus eventos en Salesforce y en sus aplicaciones de calendario marcando los eventos como privados.

Lightning Sync no sincroniza los eventos privados de sus representantes entre sistemas salvo que seleccione sincronizar eventos y seleccione activar **Sincronizar eventos privados** en la configuración de Lightning Sync de un representante.

Después de la activación, se sincronizan los eventos privados nuevos y actualizados durante el siguiente ciclo de sincronización (habitualmente, los ciclos de sincronización se producen cada pocos minutos). Los eventos privados se sincronizan de acuerdo con los filtros que ha determinado en la configuración del representante.

Cuando se inicia la sincronización de eventos privados, los detalles del evento privado son visibles para los colegas de los representantes dependiendo de dos factores: El sistema en el que se visualizan los eventos del sistema y cómo han establecido los representantes su configuración de colaboración de calendario en Salesforce.

En Salesforce, las horas de inicio y finalización de un evento privado son visibles para colegas de trabajo pero los detalles del evento están ocultos. Todos los detalles del evento privado son visibles para administradores de Salesforce que pueden ver, modificar y crear reportes acerca de eventos. Los representantes seleccionan compartir más detalles de eventos privados con sus colegas de trabajo cambiando su nivel de colaboración de calendario en su **Configuración personal**.

En su aplicación de calendario, los detalles de evento privado se comparten con colegas y supervisores como siempre han hecho. Consulte la documentación de la aplicación de calendario para obtener más información.

Si decide desactivar la sincronización de eventos privados, no se sincronizan los eventos privados de sus representantes durante el próximo ciclo de sincronización y no se vuelven a sincronizar de nuevo. Una versión de cada evento privado que se ha sincronizado anteriormente permanece tanto en Salesforce como en el calendario del representante hasta que éste elimine uno o ambos.



Importante: Salesforce no comunica a los representantes cómo se configuran sus eventos privados para sincronizar ni les comunica que ha cambiado la configuración. Es importante que comunique qué experiencia pueden esperar los representantes de modo que puedan preparar sus calendarios de manera acorde. Esta práctica puede ayudar los representantes a sentirse cómodos con la sincronización de sus eventos privados. También le garantiza que se mantiene la fantástica fiesta del 95 cumpleaños de la tía Alberta fuera de Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Eliminación de eventos

Puede configurar representantes de ventas para eliminar eventos (desde su calendario y Salesforce) en una sola acción.

Puede configurar representantes para eliminar automáticamente la sincronización de eventos en una sola acción. Seleccione esta configuración para representantes desde sus configuraciones de Lightning Sync.

A continuación, los representantes pueden eliminar un evento de su aplicación de calendario y Lightning Sync eliminará el evento homólogo en Salesforce automáticamente.

Como Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo desde calendarios de sus representantes a Salesforce, la eliminación de Lightning Sync solo funciona cuando los representantes de ventas eliminan eventos de su calendario. Si los representantes eliminan eventos de sincronización de Salesforce, el homólogo del evento permanecen en el calendario del representante.

Los eventos que los representantes retiran de sus calendarios predeterminados y de un calendario secundario también se eliminan en Salesforce automáticamente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Consideraciones para Lightning Sync

Antes de implementar Lightning Sync en sus representantes de ventas, familiarícese con estas consideraciones.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Consideraciones para sincronizar eventos

Antes de implementar Lightning Sync en sus representantes de ventas, familiarícese con estas consideraciones para la sincronización de eventos. De esta manera, su implementación no arrojará sorpresas.

Lightning Sync puede sincronizar los eventos de sus representantes de ventas desde sus calendarios basados en Microsoft® Exchange en Salesforce. Decidió si los representante sincronizan eventos configurando la función desde configuraciones de Lightning Sync en Configuración.

Tenga en cuenta que existe la posibilidad de que Lightning Sync sobrescriba datos de eventos a no ser que tenga cuidado al implementar la función para sus representantes.

En primer lugar, ¿describe uno de estos escenarios su implementación?

- Está migrando representantes desde Salesforce for Outlook
- Sus representantes modifican los registros de sus eventos en Salesforce
- Sus representantes ya tienen acceso a Lightning for Outlook (conocida anteriormente como Aplicación de Salesforce para Outlook)

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Por ejemplo, digamos que su representante tiene notas de citas en registros de eventos de Salesforce. Pero el evento coincidente en el calendario de ese representante no incluye esas notas. Durante la primera sincronización, Lightning Sync sobrescribe el evento en Salesforce por uno del calendario.

Directrices para sincronizar eventos

Antes de implementar Lightning Sync, revise estas directrices para evitar la sobreescritura de datos de eventos en ciertos escenarios de sincronización.

Si pasa por uno de los escenarios de sincronización descritos en [Consideraciones para la sincronización de eventos](#), siga estas directrices cuando configure sus representantes para Lightning Sync.

- En configuraciones de Lightning Sync, no cambie el parámetro predeterminado, **HOY**, para el filtro de sincronización de eventos. De esa forma, las modificaciones que realizaron sus representantes en eventos pasados en Salesforce se excluyen de la sincronización inicial.
- Informe los representantes de que los eventos se sincronizan desde sus calendarios a Salesforce, por lo que los representantes deben modificar eventos desde sus calendarios.
- Indique a los representantes que modifique campos de eventos que se sincronizan (como la fecha, la hora, el asunto o la descripción) en sus calendarios, no en Salesforce. De esa forma, Lightning Sync no sobrescribe esas modificaciones en Salesforce. (No obstante, los representantes pueden seguir utilizando funciones en Salesforce que no se sincronizan con sus calendarios, como relacionar eventos con registros de Salesforce.)

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Consideraciones para compañías con múltiples organizaciones de Salesforce

Si su compañía utiliza Lightning Sync en múltiples organizaciones de Salesforce, asegúrese de que los datos en esas organizaciones permanecen separados teniendo presente la forma de establecer sus configuraciones de Lightning Sync.

Está utilizando múltiples organizaciones si:

- Prueba nuevas funciones en una organización de sandbox antes de configurar la función en su organización de producción.
- Mantiene organizaciones de Salesforce separadas en divisiones diferentes de su compañía.

Para evitar que Lightning Sync sincronice contactos y eventos entre sus organizaciones de Salesforce, no agregue el mismo usuario a configuraciones de Lightning Sync en más de una organización.

No recomendamos marcar una configuración de Lightning Sync como inactiva para evitar la sincronización de los datos entre sus organizaciones de Salesforce. Aunque al hacer una configuración inactiva se evita que sincronicen los datos de un usuario, se arriesga a olvidar que el usuario está incluido en múltiples configuraciones de Lightning Sync, y marcar la configuración como activa más adelante.



Ejemplo: Está probando funciones de Lightning Sync en su organización de sandbox, de modo que agrega la usuaria María López a una configuración de Lightning Sync en la organización de sandbox. Después de que esté satisfecho con el modo de configurar las funciones de Lightning Sync para María, estará listo para agregarla a una configuración de Lightning Sync en su organización de producción.

Antes de agregar a María a una configuración de Lightning Sync en su organización de producción, elimínala de la configuración en su organización de sandbox. En caso contrario, Lightning Sync puede sincronizar contactos y eventos entre la aplicación de email de María, la organización de sandbox y la organización de producción, guardando datos de prueba y en vivo en las tres fuentes de datos.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Ayude sus representantes de ventas a mantener sus contactos y eventos sincronizados entre su servidor de Microsoft® Exchange y Salesforce sin solicitarles instalar y mantener el software.

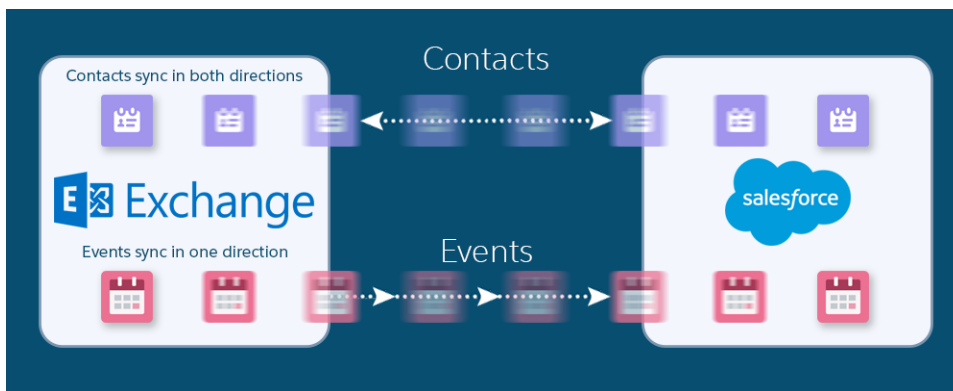
Cuando configura los contactos y eventos de los usuarios para sincronizar entre el servidor de Microsoft® Exchange de su compañía y Salesforce, ayuda sus usuarios a aumentar su productividad. Es porque los usuarios no tienen necesidad de duplicar su trabajo entre los dos sistemas. Además, Lightning Sync ofrece a los usuarios entornos de computación compatibles que ofrecen la flexibilidad de sincronizar elementos cuando trabajan desde sus escritorios o desde sus dispositivos móviles.

Usted define la experiencia de Lightning Sync de sus usuarios seleccionando la configuración de sincronización para usuarios en Salesforce. Puede configurar los usuarios para sincronizar contactos entre Exchange y Salesforce en ambas direcciones o solo en una. También puede configurar usuarios para sincronizar eventos en una sola dirección, desde Exchange a Salesforce.

EDICIONES

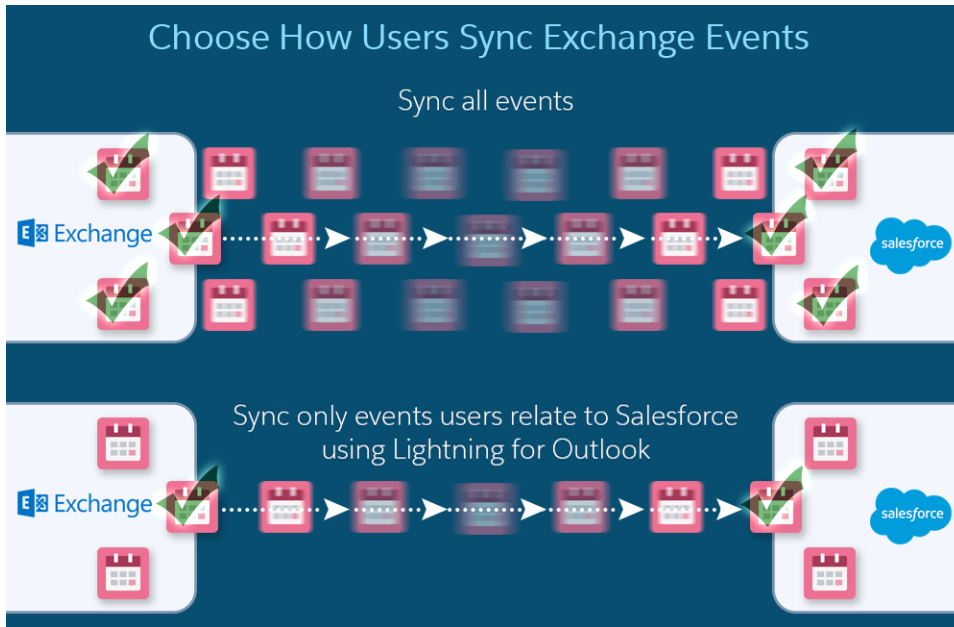
Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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



También puede decidir cómo se sincronizan los eventos de Exchange de los usuarios en Salesforce. Configure usuarios para sincronizar todos sus eventos o solo los eventos que seleccionan.

Los usuarios seleccionan qué eventos de Exchange sincronizar en Salesforce utilizando [Lightning for Outlook](#), una función de integración de Microsoft que permite a los usuarios experimentar Salesforce directamente desde Microsoft Outlook.



Puede seleccionar más ajustes para definir las experiencias de sincronización de sus usuarios. Por ejemplo, configure Lightning Sync para sincronizar eventos que sus usuarios marcan como privados. También puede eliminar automáticamente los eventos en Salesforce que sus usuarios eliminan de sus calendarios.

Limitaciones de Lightning Sync para Microsoft Exchange

Actualmente, Lightning Sync no:

- Sincroniza eventos desde Salesforce a Exchange
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza invitados incluidos en eventos
- Elimina la sincronización de contactos en una sola dirección

Primeros pasos con Lightning Sync for Microsoft Exchange

EN ESTA SECCIÓN:

[Requisitos del sistema de Lightning Sync para Microsoft® Exchange](#)

Confirme que su servidor basado en Microsoft® Exchange cumple estos requisitos del sistema antes de configurar sus representantes de ventas para sincronizar contactos y eventos con Lightning Sync.

[Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Microsoft® Exchange](#)

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar contactos y eventos entre el servidor Microsoft® Exchange de su compañía y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su servidor de Exchange como en Salesforce.

Requisitos del sistema de Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Confirme que su servidor basado en Microsoft® Exchange cumple estos requisitos del sistema antes de configurar sus representantes de ventas para sincronizar contactos y eventos con Lightning Sync.

Para conectarse a Salesforce utilizando	Su compañía debe estar ejecutando	Con estos parámetros activados
Una cuenta de servicio de Exchange	- Office 365® Enterprise Editions con Exchange Online - Exchange Server 2016 - Exchange Server 2013 Service Pack 1	- Servicios Web de Exchange (EWS) en una conexión SSL - Detección automática de Exchange - Autenticación básica tanto en su servidor de Exchange como su servicio Detección automática - Protocolo de cifrado TLS 1.1 o posterior
OAuth 2.0 for Exchange	Office 365® Enterprise Editions con Exchange Online	No se requieren parámetros adicionales para conectarse utilizando OAuth 2.0

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar contactos y eventos entre el servidor Microsoft® Exchange de su compañía y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su servidor de Exchange como en Salesforce.

Complete estos pasos para configurar Lightning Sync para Microsoft Exchange.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Seleccionar su método preferido para conectar con Microsoft® Exchange](#)
 Seleccione si desea conectar Microsoft Exchange con Salesforce empleando una cuenta de servicio de Exchange u OAuth 2.0. La conexión empleando OAuth 2.0 requiere una cuenta de Microsoft Office 365.
2. [Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync](#)
 Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.
3. [Informar a los representantes de ventas acerca de cómo evitar la sincronización de algunos eventos de calendario en Salesforce](#)
 Indique a sus usuarios de Lightning Sync cómo gestionar cualquiera de sus eventos de calendario que se sincronizan con Salesforce. Recomendamos que los representantes de ventas preparen eventos que no desean sincronizar antes de lanzar el proceso de sincronización. Sin embargo, los representantes pueden gestionar qué eventos sincronizar en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su servidor de Exchange para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su compañía

4. [Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync](#)

Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Exchange para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.

5. [Informar los representantes de ventas acerca de cómo sincronizar contactos de Microsoft® con Salesforce](#)

Reporte a sus usuarios de Lightning Sync for Microsoft Exchange de que ha llegado el momento de gestionar los contactos de Microsoft que desean sincronizar con Salesforce.

Seleccionar su método preferido para conectar con Microsoft® Exchange

Seleccione si desea conectar Microsoft Exchange con Salesforce empleando una cuenta de servicio de Exchange u OAuth 2.0. La conexión empleando OAuth 2.0 requiere una cuenta de Microsoft Office 365.

EN ESTA SECCIÓN:

[Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando OAuth 2.0](#)

Ofrezca acceso a Salesforce a Microsoft Exchange Online empleando OAuth 2.0. Para completar la configuración, necesita una cuenta de Microsoft Office 365® y ayuda de su administrador global de Office 365 para proporcionar credenciales para la cuenta de su compañía.

[Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando una cuenta de servicio de Exchange](#)

Para conectar Salesforce con el servidor de Microsoft Exchange de su compañía empleando una cuenta de servicio, usted y su administrador de Exchange tienen que completar varios pasos, desde Salesforce y desde su servidor de Exchange.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando OAuth 2.0

Ofrezca acceso a Salesforce a Microsoft Exchange Online empleando OAuth 2.0. Para completar la configuración, necesita una cuenta de Microsoft Office 365® y ayuda de su administrador global de Office 365 para proporcionar credenciales para la cuenta de su compañía.

1. En Configuración, ingrese *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync**.
2. Active Lightning Sync.
3. Seleccione **OAuth 2.0 para Microsoft Exchange** como su método de conexión preferido.
4. Bajo Aceptar y activar el acceso a su servidor, haga que su administrador global de Office 365 inicie sesión en su cuenta de Office 365.
5. Cuando se abra la página de inicio de Microsoft Azure™, acepte el acceso de Lightning Sync a su cuenta siguiendo las solicitudes hasta que se le devuelva a Salesforce.
6. Desde Salesforce, bajo Aceptar y activar el acceso a su servidor, active OAuth 2.0.

EN ESTA SECCIÓN:

[Preparar su servidor de Microsoft® Exchange para Lightning Sync](#)

El primer paso en la configuración de Lightning Sync es activar varios ajustes en su servidor de Exchange, incluyendo Servicios Web de Exchange y el servicio Detección automática de Exchange y Autenticación básica.

[Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para comunicarse con Lightning Sync](#)

Tras activar los parámetros correctos en su servidor de Exchange, cree una cuenta de servicio de Exchange con derechos de representación para el buzón de email de cada usuario de Lightning Sync.

[Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync](#)

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

[Configurar Salesforce para comunicarse con Microsoft® Exchange utilizando una cuenta de servicio](#)

Después de ejecutar el Analizador de conectividad remota, inicie sesión en Salesforce para activar Lightning Sync para Microsoft Exchange y proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync

- "Personalizar aplicación"

Para preparar Exchange Online para comunicarse con Salesforce:

- Acceso de administrador global para la cuenta de Office 365 de su compañía

Preparar su servidor de Microsoft® Exchange para Lightning Sync

El primer paso en la configuración de Lightning Sync es activar varios ajustes en su servidor de Exchange, incluyendo Servicios Web de Exchange y el servicio Detección automática de Exchange y Autenticación básica.

Estas instrucciones varían dependiendo de la versión de Microsoft® Exchange que utiliza su compañía. Para obtener más asistencia, visite el sitio Web de asistencia de Microsoft, busque las palabras clave mencionadas aquí y siga las instrucciones previstas para su versión de Exchange.

Complete los siguientes pasos en su servidor de Exchange.

1. Active Servicios Web de Exchange (EWS) en una conexión SSL.
 - Asegúrese de que su servidor de Exchange dispone de un certificado firmado de una de las [autoridades de certificados aprobadas por Salesforce](#).
 - Si su organización ha configurado un servidor de seguridad, permita una conexión entrante a su servidor de acceso de cliente de Exchange en los puertos 80 y 443.
2. Active el servicio Detección automática de Exchange.
3. Active la Autenticación básica tanto en su servidor de Exchange como su servicio Detección automática. Debe ejecutar métodos de autenticación adicionales (como Microsoft NTLM), no necesita desactivar estos métodos; puede ejecutar Lightning Sync sin conflictos.

Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para comunicarse con Lightning Sync

Tras activar los parámetros correctos en su servidor de Exchange, cree una cuenta de servicio de Exchange con derechos de representación para el buzón de email de cada usuario de Lightning Sync.

Antes de configurar una cuenta de servicio de Exchange, asegúrese de que ha [activado los ajustes del servidor de Exchange apropiados para configurar Lightning Sync](#).

Para configurar una cuenta de servicio de Exchange, trabaje con su administrador de Exchange para completar estos pasos en su servidor de Exchange.

Vea una demostración:

-  [Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce \(para administradores utilizando el Centro de administración de Office 365™\)](#)
-  [Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce \(para administradores utilizando Shell de comandos\)](#)

 **Nota:** Para obtener más asistencia, visite el sitio Web de asistencia de Microsoft®, busque las palabras clave mencionadas aquí y siga las instrucciones previstas para su versión de Exchange.

1. Cree un usuario de Exchange con un buzón que actúa como la cuenta de servicio. Utiliza esta dirección de email más adelante para configurar la representación de Exchange para la cuenta de servicio.
2. Empleando Exchange Management Shell, ingrese los comandos que activan la representación de la cuenta de servicio para su versión de Exchange. Si recibe un mensaje de error de canalización, espere unos minutos y vuelva a ingresar el comando para permitir que su servidor procese las solicitudes.
 - Si está utilizando Exchange 2013:

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una cuenta de servicio para comunicarse con Lightning Sync:

- Acceso administrativo al servidor de Exchange de su compañía

- a. Active el permiso extendido de Active Directory para `ms-Exch-EPI-Impersonation` en todos los servidores de acceso del cliente.

```
Get-ExchangeServer | where {$_IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
{Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
<EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
-extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

- b. Active los derechos ampliados de Active Directory para `ms-Exch-EPI-May-Impersonate` para permitir a su cuenta de servicio representar todas las cuentas en su servidor de Exchange. Establece un filtro más adelante que le permite limitar la sincronización de la cuenta de servicio por los usuarios con Salesforce.

```
Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
-User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
```

- Si está utilizando Exchange Online ofrecido por Microsoft Office 365™:

- a. Active la personalización en su servidor Exchange.

```
Enable-OrganizationCustomization
```

3. Utilizando Exchange Management Shell, ingrese estos comandos para configurar su cuenta de servicio para representar el grupo de usuarios que sincronizarán con Lightning Sync.

- a. Cree un ámbito de gestión para definir un filtro que agrupe los usuarios de Exchange que se sincronizan con Lightning Sync. Por ejemplo, si desea que solo sincronicen sus representantes de ventas, y todos sus buzones de Exchange tienen el mismo valor *Ventas* para la propiedad filtrable *Departamento*, ingrese `Departamento -eq 'Ventas'` en el lugar de `<ChooseRecipientFilter>`.

```
New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
-RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
```

- b. Cree una asignación de función de gestión que restrinja la cuenta de servicio para que represente únicamente a los usuarios que ha definido en el ámbito de gestión.

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
-Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
-CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
```

Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

Antes de ejecutar el Analizador de conectividad remota, asegúrese de que [seleccionó su método de conexión preferido](#) de modo que Exchange y Salesforce puedan comunicarse. Espere unos minutos tras completar esas tareas para permitir que su servidor Exchange procese los cambios que ha realizado. En caso contrario, el Analizador de conectividad remota puede mostrar un resumen de prueba no superada, incluso si ha realizado la configuración correctamente.

El analizador de conectividad remota comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de Exchange. Cuando se completa la prueba, Microsoft proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

 **Nota:** La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde **Estado de Lightning Sync** en Configuración.

- 1. Visite el sitio Web de Microsoft y busque el Analizador de conectividad remota.
- 2. En la ficha **Servidor de Exchange**, seleccione **Acceso de cuenta de servicio (Desarrolladores)**.
- 3. Haga clic en **Siguiente**.
- 4. Rellene los campos de prueba:

Para este campo de prueba	Escriba este parámetro
Dirección de email del buzón de destino	La dirección de email de un representante de ventas que se impresionará por su cuenta de servicio de Lightning Sync
Nombre de usuario de la cuenta de servicio (Dominio/Nombre de usuario o UPN)	El nombre de usuario/dominio de la cuenta de servicio o UPN que ha configurado para Lightning Sync
Contraseña de cuenta de servicio	La contraseña de la cuenta de servicio que ha configurado para Lightning Sync

- 5. Seleccione **Utilizar detección automática** para detectar ajustes del servidor.
- 6. Seleccione **Probar carpeta predefinida**.
- 7. Seleccione **Contactos** si desea probar la conectividad de sincronización para los contactos de este usuario o **Calendario** para los eventos de este usuario.
- 8. Consulte **Utilizar representación de Exchange**.
- 9. En el campo **Usuario representado**, escriba la misma dirección de email de Exchange que ha especificado para **Dirección de email del buzón de destino**.
- 10. Para **Identificador de usuario representado**, seleccione **Dirección SMTP**.
- 11. Compruebe la confirmación de **Entiendo que debo utilizar las credenciales de una cuenta de trabajo...**

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar la prueba:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su compañía

12. Escriba el código de verificación del analizador y haga clic en **verificar**.
13. En la parte superior de la página, haga clic en **Realizar prueba**.
Habitualmente, la ejecución de la prueba tarda menos de 30 segundos. Una vez completada la prueba, el analizador muestra un resumen evaluando la conectividad de sincronización para el usuario de Exchange que ha especificado.
14. Actúe según los resultados de la prueba.
 - Si el resumen de la prueba muestra “Prueba de conectividad correcta” o “Prueba de conectividad correcta con advertencias”, es posible que haya configurado su cuenta de servicio correctamente y está preparado para [proporcionar las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce](#).
 - Si el resumen de la prueba muestra “Fallo de la prueba de conectividad”, revise los detalles de la prueba para solucionar problemas de configuración. Si la prueba continúa fallando, verifique que ha completado los pasos de configuración previos correctamente y luego haga contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para obtener ayuda.

Configurar Salesforce para comunicarse con Microsoft® Exchange utilizando una cuenta de servicio

Después de ejecutar el Analizador de conectividad remota, inicie sesión en Salesforce para activar Lightning Sync para Microsoft Exchange y proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio.

1. Desde Configuración de Salesforce, ingrese *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de Lightning Sync**.
2. En Activar Lightning Sync, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar Lightning Sync** y haga clic en **Guardar**.
4. Ingrese el nombre de usuario de la cuenta de servicio que creó en Exchange, incluyendo el dominio de su compañía y el dominio de nivel superior. Por ejemplo, si trabaja para AW Computing, y el buzón de cuenta de servicio que creó es *svcacct@awcomputing.com*, ingrese su nombre de usuario en alguno de estos formatos:
 - *svcacct@awcomputing.com*
 - *awcomputing.com\svcacct*

Algunas configuraciones de red requieren un formato en vez del otro. Si su primer intento de comunicar Salesforce y Exchange es sin éxito, pruebe el otro formato.

5. Ingrese su contraseña de la cuenta de servicio.
6. Si los dominios de email de sus representantes de venta son diferentes a su dominio de cuenta de servicio, ingrese los dominios adicionales en una lista separada por comas. Por ejemplo, si su cuenta de servicio es *svcacct@awcomputing.com*, pero las direcciones de email de sus representantes están en el dominio *awcomputing.net*, ingrese *awcomputing.net* como un dominio adicional de modo que Lightning Sync pueda reconocerlo.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:

- “Ver parámetros y configuración”

Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando una cuenta de servicio de Exchange

Para conectar Salesforce con el servidor de Microsoft Exchange de su compañía empleando una cuenta de servicio, usted y su administrador de Exchange tienen que completar varios pasos, desde Salesforce y desde su servidor de Exchange.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una cuenta de servicio para comunicarse con Lightning Sync:

- Acceso administrativo al servidor de Exchange de su compañía

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync

- "Personalizar aplicación"

Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

La prueba de conexión de Lightning Sync comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de email. Cuando se completa la prueba, proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde **Estado de Lightning Sync** en Configuración.

1. En Configuración, ingrese *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync**.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar la prueba de conexión:

- "Ver parámetros y configuración"

2. Desde la sección **Prueba de conexión**, proporcione la dirección de email para uno de los representantes que ha configurado su cuenta de servicio de Exchange para impresionarle.
3. Haga clic en **Prueba**.
Salesforce comprueba su conexión entre Salesforce y su servidor de Exchange y resume el estado de su conexión.

Informar a los representantes de ventas acerca de cómo evitar la sincronización de algunos eventos de calendario en Salesforce

Indique a sus usuarios de Lightning Sync cómo gestionar cualquiera de sus eventos de calendario que se sincronizan con Salesforce. Recomendamos que los representantes de ventas preparen eventos que no desean sincronizar antes de lanzar el proceso de sincronización. Sin embargo, los representantes pueden gestionar qué eventos sincronizar en cualquier momento.

Los representantes de ventas pueden evitar que se sincronicen algunos de sus eventos de calendario (como eventos personales) en Salesforce.

Posteriormente en el proceso de configuración, debe definir los parámetros de sincronización de los representantes en configuraciones de Lightning Sync. Si define parámetros de sincronización para eventos, todos los eventos del calendario predeterminado de un representante se sincronizan en Salesforce, salvo que indique a los representantes gestionar esos eventos ahora.

Los representantes pueden evitar la sincronización de eventos personales desde sus calendarios a Salesforce de diferentes formas.

- Los representantes pueden crear un calendario separado en su aplicación de calendario para seguir sus eventos personales. (Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo el calendario predeterminado de un representante con Salesforce.)
- Cuando define los parámetros de sincronización en configuraciones de Lightning Sync, elige si desea sincronizar eventos privados de los representantes. Si opta por no sincronizar eventos privados, los representantes pueden evitar la sincronización de eventos asignando la opción privado a eventos desde sus aplicaciones de calendario.

Si los usuarios no gestionan sus eventos personales antes de que comience la sincronización, los usuarios pueden aún eliminar esos eventos de Salesforce eliminando eventos personales en Salesforce manualmente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

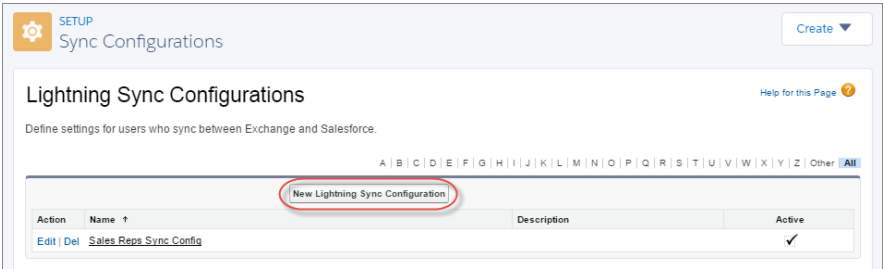
Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync

Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Exchange para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.

Antes de comenzar, asegúrese de que comprende cómo [evitar sincronizar datos entre organizaciones de Salesforce](#) . La sincronización de datos entre organizaciones de Salesforce es posible si prueba Lightning Sync antes de implementarlo para representantes o su compañía utiliza varias organizaciones de Salesforce.

La definición de los ajustes de sincronización le permite controlar cual de sus usuarios puede sincronizar contactos y eventos. También puede controlar qué dirección sincronizan sus usuarios y crear filtros para limitar la sincronización de algunos registros.

- 1. De Configuración en Salesforce, ingrese *Configuraciones de sincronización* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de sincronización**.
- 2. Haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** .



- 3. Escriba el nombre de la configuración. Por ejemplo, si está creando una configuración para usuarios en una región concreta, ingrese un nombre único para ella y a continuación, seleccione **Activa**.

Basic Information

Name

Sales Reps Europe

Active

☒

Description

Sync settings for sales reps in Europe

- 4. Asigne usuarios y perfiles a esta configuración.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones de Lightning Sync:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Assign Users and Profiles

Select users for this configuration.

Search: for:

Available Members	Assigned Members
User: Gordon Nodrog	User: Celia Kung
	User: Johannes Kienzle
	User: Lance Santin

Buttons: Add, Remove

- Indique la dirección de sincronización para contactos de sus usuarios.

Data Settings

Contacts

Sync Direction:

Conflict Behavior:

[Edit Field Mappings](#)

If an Exchange contact matches multiple Salesforce contacts, sync it with the Salesforce contact that:

- ☒ Has the most recent activity
- ☐ Was last updated
- ☐ Has the oldest creation date

- Para cambiar las asignaciones de campo entre contactos de Exchange y Salesforce, haga clic en **Modificar asignaciones de campos**.
- Indique si desea sincronizar los eventos de sus usuarios de Exchange a Salesforce.

Events

Sync Direction:

Conflict Behavior:

Specify Which Exchange Events Sync to Salesforce:

[Edit Field Mappings](#)

- Indique si desea sincronizar todos los eventos de Exchange en Salesforce, o solo los eventos que seleccionan sus usuarios. Si configura usuarios para seleccionar eventos, los eventos que los usuarios relacionan a Salesforce desde Lightning for Outlook comienzan a sincronizarse entre los dos sistemas. Para finalizar la configuración de esa opción, se le requiere activar Lightning for Outlook, y a sus usuarios completar la configuración de Lightning for Outlook.
- Para cambiar las asignaciones de campo entre eventos de Exchange y Salesforce, haga clic en **Modificar asignaciones de campos**.
- Haga clic en **Guardar**.
- Establezca filtros para especificar los contactos que los usuarios pueden sincronizar desde Salesforce a Exchange. Debe establecer filtros basándose en la propiedad de registro de sus usuarios. Seleccione si desea:
 - Limitar contactos que los usuarios sincronizan solo a los que son propiedad de los usuarios, seleccione **Contactos seleccionados** y luego seleccione **Registros de usuario**. Asegúrese de seleccionar ambos ajustes juntos o no se sincronizará ningún contacto para usuarios en esta configuración.
 - Permitir a los usuarios sincronizar todos los contactos que pueden ver en Salesforce, seleccione **Todos los contactos**.

Si lo desea, establezca más filtros de sincronización. Por ejemplo, para evitar la sincronización de contactos fuera de los territorios de sus usuarios, cree filtros de sincronización para campos específicos en registros de contacto de los usuarios. Los filtros de contacto no se aplican a contactos sincronizados desde Exchange a Salesforce.

12. Seleccione **Sincronizar eventos privados** para sincronizar eventos que sus usuarios han marcado como privados en Salesforce o sus calendarios.
13. Seleccione **Eliminar automáticamente en Salesforce eventos eliminados de Exchange** para permitir a los representantes eliminar eventos de Exchange y eventos de Salesforce en una sola acción.
14. Seleccione **Relacionar automáticamente eventos de Google con registros de Salesforce** para permitir a Lightning Sync revisar los calendarios de los representantes y relacionar de forma inteligente eventos importantes a los contactos o prospectos de Salesforce apropiados automáticamente.
15. Especifique los eventos específicos que los usuarios pueden sincronizar desde Exchange a Salesforce. Ingrese un filtro en el campo **Superior o igual a**. Hacer esto limita los eventos que los usuarios pueden sincronizar en estos intervalos de tiempo.
 - **HOY**: Se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es 12:00 a.m. [Obtenga más información](#) en la página 383 acerca de por qué se recomienda esta selección en ciertos escenarios.
 - **MES PASADO**: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
 - **ÚLTIMOS X DÍAS**: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como **ÚLTIMOS 30 DÍAS**. Puede sincronizar eventos que han finalizado hasta hace 180 días.

16. Haga clic en **Guardar**.

La sincronización de contactos y eventos ha comenzado para usuarios en esta configuración de Lightning Sync.

Informar los representantes de ventas acerca de cómo sincronizar contactos de Microsoft® con Salesforce

Reporte a sus usuarios de Lightning Sync for Microsoft Exchange de que ha llegado el momento de gestionar los contactos de Microsoft que desean sincronizar con Salesforce.

Si configuró representantes de ventas para sincronizar contactos solo desde Salesforce a Microsoft Exchange, puede omitir este paso: Los contactos y eventos de los representantes ya se están sincronizando.

Los representantes que configurar sincronizar contactos desde Exchange a Salesforce o sincronizar en ambas direcciones pueden lanzar la sincronización seleccionando qué contactos de Microsoft sincronizar en Salesforce.

Después de definir los parámetros de sincronización de los representantes agregándolos a configuraciones activas de Lightning Sync, Lightning Sync crea una carpeta denominada Salesforce_Sync en la cuenta de email de cada representante. Lightning Sync anida Salesforce_Sync en directorios Contactos de los representantes.

Los representantes eligen qué contactos sincronizar moviendo esos contactos a la carpeta Salesforce_Sync. Cuando los representantes pueden ver y acceder a la carpeta Salesforce_Sync en su aplicación de email, pueden empezar a mover contactos a ella.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Lightning Sync para Google (Beta)

Ayude a los usuarios a mantener sus contactos y eventos sincronizados entre Google Calendar™ y Salesforce.

Esta versión incluye una versión beta de Lightning Sync para Google, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Lightning Sync para Google no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias referentes a Lightning Sync para Google en [Success Community de Lightning Sync](#).

Cuando configura los eventos de representantes de ventas para que se sincronicen desde sus calendarios de Google con Salesforce, ayuda a sus usuarios a aumentar su productividad. Eso se debe a que los representantes no tienen que duplicar su trabajo entre las dos aplicaciones. Además, Lightning Sync ofrece a los usuarios entornos de computación compatibles que ofrecen la flexibilidad de sincronizar elementos cuando trabajan desde sus escritorios o desde sus dispositivos móviles.

Usted define la experiencia de Lightning Sync de sus representantes seleccionando la configuración de sincronización para representantes en Salesforce. Por ejemplo, puede elegir sincronizar eventos que sus usuarios marquen como privados. También puede eliminar automáticamente los eventos en Salesforce que sus usuarios eliminan de sus calendarios.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Limitaciones de Lightning Sync para Google

Tenga en cuenta que por ahora Lightning Sync para Google no:

- Sincroniza contactos
- Sincroniza eventos de Salesforce con Google Calendar
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza detalles sobre invitados a eventos
- Sincroniza el estado de disponible u ocupado en eventos
- Permite modificar qué campos de evento de Google se asignan a campos de evento de Salesforce

Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Google (Beta)

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar eventos entre la cuenta de Google de su compañía y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su cuenta de Google como en Salesforce.

Esta versión incluye una versión beta de Lightning Sync para Google, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Lightning Sync para Google no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias referentes a Lightning Sync para Google en [Success Community de Lightning Sync](#).

Complete estos pasos para configurar Lightning Sync para Google.

1. [Prepare su cuenta de Google para Lightning Sync](#).
2. [Prepare Lightning Sync para Google](#).
3. [Ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync](#).
4. [Indique a los usuarios cómo evitar que sus eventos de calendario se sincronicen con Salesforce](#).
5. [Defina ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync para Google](#).

Preparar su cuenta de Google para Lightning Sync

Consiga ayuda de los profesionales de TI o del administrador de Google de su compañía para preparar la comunicación de los servidores de Google con Salesforce.

Su administrador de Google puede completar estos pasos iniciando sesión en la cuenta de Google de su compañía como administrador. Para obtener más información, consulte la documentación para desarrolladores de Google.

1. Complete estos pasos desde la Consola de desarrolladores de Google.
 - a. Cree un proyecto de Google destinado a Lightning Sync.
 - b. Active la API de Google Calendar™ para el proyecto.
 - c. Cree credenciales para una cuenta de servicio con el JSON de tipo de clave.
 - d. Active la Delegación para todo el dominio para la cuenta de servicio. Esta delegación genera un Id. de cliente o el Nombre de cliente para la cuenta de servicio, que necesitará más adelante.
2. Complete estos pasos desde la Consola de administradores de Google.
 - a. Navegue hasta su configuración de seguridad avanzada y haga clic en **Gestionar acceso de clientes API**.
 - b. Autorice el ámbito de calendario de solo lectura para la cuenta de servicio ingresando el Id. de cliente o el Nombre de cliente de la cuenta de servicio que generó en la Consola de desarrolladores de Google e ingrese este ámbito:
`https://www.googleapis.com/auth/calendar.readonly`
Puede autorizar otros ámbitos si lo desea, pero este ámbito es obligatorio.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su cuenta de Google para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo a la cuenta de Google de su compañía

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su cuenta de Google para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo a la cuenta de Google de su compañía

3. Guarde la clave privada de la cuenta de servicio en una ubicación segura y compártala con su administrador de Salesforce. (Pero solo con su administrador de Salesforce.)

 **Importante:** Consideremos que la clave privada de su compañía es la “llave del castillo de Google Calendar”. Aquellos en posesión de la llave tienen acceso a la cuenta de Google de su compañía. Por lo tanto, comparta la clave únicamente con aquellos que la necesiten, y compártala a través de rutas seguras. Por ejemplo, enviar su clave por email no sea probablemente una buena idea.

Cuando termine, su administrador de Salesforce puede [preparar Salesforce para Lightning Sync para Google](#) en la página 401.

Preparar Lightning Sync para Google

Después de que un profesional de TI o administrador de Google haya preparado su cuenta de Google para Lightning Sync, puede completar los pasos necesarios para preparar Salesforce también. En primer lugar, registre el sitio de la API de Google con Salesforce. A continuación, seleccione los parámetros para conectar las aplicaciones empleando OAuth 2.0 para Google.

1. Registre un nuevo sitio remoto para `https://www.googleapis.com`.
2. En Configuración, ingrese *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync**.
3. Active Lightning Sync.
4. Seleccione **OAuth 2.0 para Google (Beta)** como su método de conexión preferido.
5. Cargue la clave privada para su cuenta de servicio de Google. Su administrador de Google generó la clave al configurar la cuenta de servicio para Lightning Sync.

 **Importante:** Consideremos que la clave privada de su compañía es la “llave del castillo de Google Calendar”. Aquellos en posesión de la llave tienen acceso a la cuenta de Google de su compañía. Por lo tanto, comparta la clave únicamente con aquellos que la necesiten, y compártala a través de rutas seguras. Por ejemplo, enviar su clave por email no sea probablemente una buena idea.

6. Haga clic en **Guardar**.

Cuando termine, [ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync](#) para garantizar que ha configurado su conexión correctamente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync

- “Personalizar aplicación”

Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync para Google

Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Google Calendar™ para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.

Antes de comenzar, asegúrese de que comprende cómo [evitar sincronizar datos entre organizaciones de Salesforce](#) . La sincronización de datos entre organizaciones de Salesforce es posible si prueba Lightning Sync antes de implementarlo para representantes o su compañía utiliza varias organizaciones de Salesforce.

La definición de la configuración de sincronización le permite gestionar cómo sincronizan sus representantes de ventas. Tiene diferentes opciones:

- Definir qué elementos de los representantes de ventas se sincronizan
- Crear filtros para limitar que ciertos eventos se sincronicen
- Definir si se sincronizan los eventos privados de los usuarios
- Definir si los eventos que eliminan los usuarios en sus calendarios de Google se eliminan automáticamente también en Salesforce
- Definir si los eventos importantes se relacionan automáticamente con los contactos o prospectos de Salesforce apropiados

Siga estos pasos para definir la configuración de Lightning Sync para Google de sus usuarios.

1. Desde Configuración en Salesforce, ingrese *Configuraciones de sincronización* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de sincronización**.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** .
3. Escriba el nombre de la configuración. Por ejemplo, si está creando una configuración para usuarios en una región concreta, ingrese un nombre único para ella y a continuación, seleccione *Activa*.

Basic Information

NameSales Reps Europe

Active☒

DescriptionSync settings for sales reps in Europe

4. Asigne usuarios y perfiles a esta configuración.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

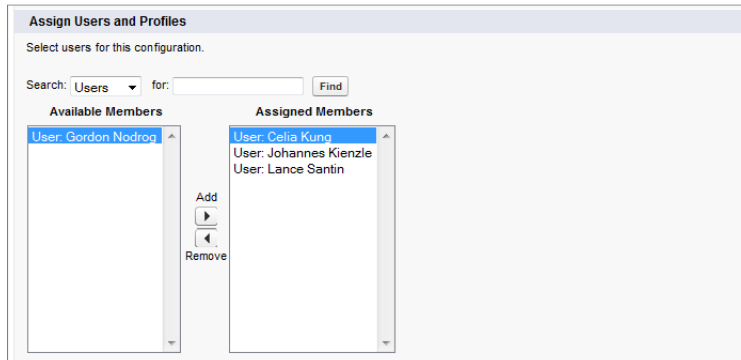
PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:

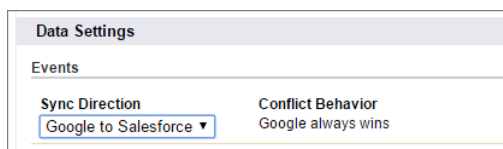
- "Personalizar aplicación"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones de Lightning Sync:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"



5. Indique que desea sincronizar los eventos de sus usuarios desde Google a Salesforce.



6. Haga clic en **Guardar**.
7. Seleccione **Sincronizar eventos privados** para sincronizar eventos que sus usuarios han marcado como privados en sus calendarios de Google.
8. Seleccione **Eliminar automáticamente en Salesforce eventos eliminados de Google** para permitir a los representantes eliminar eventos de Google y eventos de Salesforce en una sola acción.
9. Seleccione **Relacionar automáticamente eventos de Google con registros de Salesforce** para relacionar eventos importantes con los contactos o prospectos Salesforce apropiados de forma automática.
10. Especifique los eventos específicos que los usuarios pueden sincronizar desde Google a Salesforce. Ingrese un filtro en el campo **Superior o igual a**. Hacer esto limita los eventos que los usuarios pueden sincronizar en estos intervalos de tiempo.
- **HOY**: Se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es 12:00 a.m. [Obtenga más información](#) en la página 383 acerca de por qué se recomienda esta selección en ciertos escenarios.
 - **MES PASADO**: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
 - **ÚLTIMOS X DÍAS**: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como **ÚLTIMOS 30 DÍAS**. Puede sincronizar eventos que han finalizado hasta hace 180 días.

11. Haga clic en **Guardar**.

La sincronización eventos ha comenzado para usuarios en esta configuración de Lightning Sync.

Gestionar usuarios de Lightning Sync

Después de configurar Lightning Sync, gestione el modo en que sus representantes de ventas utilizan la función y asistir a los usuarios en la solución de problemas.

EN ESTA SECCIÓN:

[Asignar usuarios a las configuraciones de Lightning Sync](#)

Para hacer que los eventos o contactos de sus usuarios de Lightning Sync se sincronicen, asigne usuarios a una configuración de Lightning Sync. Puede asignar usuarios individuales o agregar perfiles de usuario para asignar múltiples usuarios.

[Solucionar problemas de sincronización para usuarios de Lightning Sync](#)

Si un usuario de Lightning Sync tiene problemas para sincronizar entre su servidor de email y Salesforce, puede solucionar los problemas de sincronización comprobando los estados de sincronización de sus usuarios o ejecutando un reporte de errores de Lightning Sync. Si encuentra un problema de sincronización que no puede solucionar un usuario, puede restablecer el proceso de sincronización de ese usuario.

Asignar usuarios a las configuraciones de Lightning Sync

Para hacer que los eventos o contactos de sus usuarios de Lightning Sync se sincronicen, asigne usuarios a una configuración de Lightning Sync. Puede asignar usuarios individuales o agregar perfiles de usuario para asignar múltiples usuarios.

Antes de asignar un usuarios a una configuración de Lightning Sync, tenga en cuenta cómo se sincronizan los registros de ese usuario si ya están mencionados en otra configuración:

- Si asigna un usuario individual a dos configuraciones de Lightning Sync, se elimina el usuario de la primera configuración automáticamente y se asigna a la nueva.
- Si asigna un usuario a dos configuraciones de Lightning Sync tanto como un usuario individual como parte de un perfil, el usuario no se elimina de la otra configuración, pero se sincronizarán los registros del usuario de acuerdo con la configuración que indica el usuario de forma individual.
- Si asigna un usuario a una configuración de Lightning Sync y una configuración, el usuario no se elimina de la otra configuración, pero los registros del usuario se sincronizarán de acuerdo con la configuración de Lightning Sync.

Los usuarios observan las asignaciones que ha creado, agregado o eliminado la próxima vez que Lightning Sync ejecuta un ciclo de sincronización.

Para asignar un usuario a una configuración de Lightning Sync,

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Lightning Sync* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Lightning Sync**.
2. Si está modificando una configuración de Lightning Sync, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** y luego rellene los campos obligatorios.
3. En la sección *Asignar usuarios y perfiles*, seleccione *Perfiles* o *Usuarios* en la lista desplegable *Buscar*.
4. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
5. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro *Miembros disponibles* y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. Si todos los usuarios disponibles están asignados a esta configuración, la lista *Usuarios* estará vacía y sólo podrá asignar perfiles.
6. Para eliminar miembros, selecciónelos y haga clic en **Eliminar**.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar configuraciones

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Solucionar problemas de sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un usuario de Lightning Sync tiene problemas para sincronizar entre su servidor de email y Salesforce, puede solucionar los problemas de sincronización comprobando los estados de sincronización de sus usuarios o ejecutando un reporte de errores de Lightning Sync. Si encuentra un problema de sincronización que no puede solucionar un usuario, puede restablecer el proceso de sincronización de ese usuario.

EN ESTA SECCIÓN:

[Comprobar los estados de sincronización de los usuarios de Lightning Sync](#)

Si los usuarios no pueden sincronizar, puede comprobar sus estados de sincronización (y los estados de sincronización de su configuración de Lightning Sync) para solucionar el problema.

[Crear y ejecutar un reporte de error de Lightning Sync](#)

Si sus usuarios de Lightning Sync no pueden sincronizar, puede generar y ejecutar un reporte de error para descubrir la causa del fallo de la sincronización en su organización y para qué usuarios. Los detalles del reporte proporcionan sugerencias para ayudarle a solucionar problemas de sincronización.

[Restablecer sincronización para usuarios de Lightning Sync](#)

Si un representante de ventas tiene problemas para sincronizar entre su servidor de email y Salesforce, puede restablecer el proceso de sincronización de ese representante. El restablecimiento de la sincronización elimina y luego restaura las conexiones entre las aplicaciones de email y calendario y los registros de Salesforce de un representante. El restablecimiento del proceso de sincronización no afecta la información almacenada en esos registros.

[Probar su conexión entre su servidor y Salesforce](#)

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

[Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange](#)

Comprender los estados de Lightning Sync for Microsoft Exchange le ayuda a evaluar y corregir errores de Lightning Sync que aparecen en la página de estado de Lightning Sync en Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Comprobar los estados de sincronización de los usuarios de Lightning Sync

Si los usuarios no pueden sincronizar, puede comprobar sus estados de sincronización (y los estados de sincronización de su configuración de Lightning Sync) para solucionar el problema.

1. En Configuración, ingrese *Estado de Lightning Sync* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Estado de Lightning Sync**.
2. Escriba el nombre del usuario cuyo estado de sincronización le gustaría comprobar y haga clic en **Comprobar estado**.
El estado de sincronización de ese usuario aparece.

En algunos casos, es posible que necesite restablecer la sincronización para un usuario.

Si necesita ayuda para interpretar los estados de sincronización o necesita recomendaciones acerca de la solución de problemas de sincronización, consulte [Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange](#).

Crear y ejecutar un reporte de error de Lightning Sync

Si sus usuarios de Lightning Sync no pueden sincronizar, puede generar y ejecutar un reporte de error para descubrir la causa del fallo de la sincronización en su organización y para qué usuarios. Los detalles del reporte proporcionan sugerencias para ayudarlo a solucionar problemas de sincronización.

En primer lugar, creará un tipo de reporte personalizado utilizando un objeto personalizado Reporte de error de Lightning Sync que hemos configurado para usted en Salesforce. A continuación, cree un reporte de error de Lightning Sync. Finalmente, ejecute su reporte para ayudar sus usuarios a solucionar esos molestos problemas de sincronización que están experimentando.

1. Cree un tipo de reporte personalizado. Establezca el *objeto principal* como **Error de Lightning Sync**.
2. Cree su reporte de error de Lightning Sync. En la ficha Reportes, haga clic en **Reporte nuevo**. Establezca el *tipo de reporte* como el tipo de reporte de Lightning Sync que ha creado en el paso 1 y haga clic en **Crear**.
3. Guarde y ejecute su reporte de error de Lightning Sync. Desde el reporte no guardado, haga clic en **Guardar**, complete los campos obligatorios y haga clic en **Guardar y ejecutar reporte**. Salesforce genera una lista de errores de sincronización encontrados en su organización o muestra "Totales (0 registros)" si el reporte no puede identificar ningún error de sincronización.

Si el reporte no puede identificar ningún error pero los usuarios aún no pueden sincronizar, haga contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a estados de Lightning Sync:

- "Ver parámetros y configuración"

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados:

- "Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Restablecer sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un representante de ventas tiene problemas para sincronizar entre su servidor de email y Salesforce, puede restablecer el proceso de sincronización de ese representante. El restablecimiento de la sincronización elimina y luego restaura las conexiones entre las aplicaciones de email y calendario y los registros de Salesforce de un representante. El restablecimiento del proceso de sincronización no afecta la información almacenada en esos registros.

1. Si configurar para sincronizar eventos, asegúrese de que la carpeta `Salesforce_Sync` del representante contiene solo los contactos que el representante desea sincronizar con Salesforce. Si configura para sincronizar eventos, asegúrese de que los eventos que el representante no desea sincronizar están gestionados desde la aplicación de calendario del representante.
2. Desde Configuración de Salesforce, ingrese *Estado de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Estado de Lightning Sync**.
3. Escriba el nombre de un usuario y haga clic en **Restablecer sincronización**. Durante el próximo ciclo de sincronización, Lightning Sync:

- Sincroniza todos los contactos de la carpeta `Salesforce_Sync` del usuario en su aplicación de email a Salesforce. Lightning Sync excluye contactos que quedan fuera de los filtros que establece en la configuración de sincronización del representante.
- Sincroniza todos los eventos desde la aplicación de calendario del usuario a Salesforce. Lightning Sync excluye eventos que quedan fuera de los filtros que establece en la configuración de sincronización del representante o eventos cuya sincronización evitó el representante.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Probar su conexión entre su servidor y Salesforce

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

Pruebe el estado de su conexión para confirmar si usted o sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute las pruebas de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando correctamente, pero la sincronización se detuvo de repente para todos los representantes en su organización de Salesforce.



Nota: La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde Estado de Lightning Sync en Configuración.

EN ESTA SECCIÓN:

[Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync](#)

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

[Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync](#)

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su compañía

Para ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync:

- "Ver parámetros y configuración"

Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

Antes de ejecutar el Analizador de conectividad remota, asegúrese de que [seleccionó su método de conexión preferido](#) de modo que Exchange y Salesforce puedan comunicarse. Espere unos minutos tras completar esas tareas para permitir que su servidor Exchange procese los cambios que ha realizado. En caso contrario, el Analizador de conectividad remota puede mostrar un resumen de prueba no superada, incluso si ha realizado la configuración correctamente.

El analizador de conectividad remota comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de Exchange. Cuando se completa la prueba, Microsoft proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

 **Nota:** La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde **Estado de Lightning Sync** en Configuración.

- 1. Visite el sitio Web de Microsoft y busque el Analizador de conectividad remota.
- 2. En la ficha **Servidor de Exchange**, seleccione **Acceso de cuenta de servicio (Desarrolladores)**.
- 3. Haga clic en **Siguiente**.
- 4. Rellene los campos de prueba:

Para este campo de prueba

Escriba este parámetro

Dirección de email del buzón de destino	La dirección de email de un representante de ventas que se impresionará por su cuenta de servicio de Lightning Sync
Nombre de usuario de la cuenta de servicio (Dominio/Nombre de usuario o UPN)	El nombre de usuario/dominio de la cuenta de servicio o UPN que ha configurado para Lightning Sync
Contraseña de cuenta de servicio	La contraseña de la cuenta de servicio que ha configurado para Lightning Sync

- 5. Seleccione **Utilizar detección automática para detectar ajustes del servidor**.
- 6. Seleccione **Probar carpeta predefinida**.
- 7. Seleccione **Contactos** si desea probar la conectividad de sincronización para los contactos de este usuario o **Calendario** para los eventos de este usuario.
- 8. Consulte **Utilizar representación de Exchange**.
- 9. En el campo **Usuario representado**, escriba la misma dirección de email de Exchange que ha especificado para **Dirección de email del buzón de destino**.
- 10. Para **Identificador de usuario representado**, seleccione **Dirección SMTP**.
- 11. Compruebe la confirmación de **Entiendo que debo utilizar las credenciales de una cuenta de trabajo...**

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar la prueba:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su compañía

12. Escriba el código de verificación del analizador y haga clic en **verificar**.
13. En la parte superior de la página, haga clic en **Realizar prueba**.
Habitualmente, la ejecución de la prueba tarda menos de 30 segundos. Una vez completada la prueba, el analizador muestra un resumen evaluando la conectividad de sincronización para el usuario de Exchange que ha especificado.
14. Actúe según los resultados de la prueba.
 - Si el resumen de la prueba muestra “Prueba de conectividad correcta” o “Prueba de conectividad correcta con advertencias”, es posible que haya configurado su cuenta de servicio correctamente y está preparado para [proporcionar las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce](#).
 - Si el resumen de la prueba muestra “Fallo de la prueba de conectividad”, revise los detalles de la prueba para solucionar problemas de configuración. Si la prueba continúa fallando, verifique que ha completado los pasos de configuración previos correctamente y luego haga contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para obtener ayuda.

Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

La prueba de conexión de Lightning Sync comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de email. Cuando se completa la prueba, proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde **Estado de Lightning Sync** en Configuración.

1. En Configuración, ingrese *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync**.
2. Desde la sección **Prueba de conexión**, proporcione la dirección de email para uno de los representantes que ha configurado su cuenta de servicio de Exchange para impresionarle.
3. Haga clic en **Prueba**.
Salesforce comprueba su conexión entre Salesforce y su servidor de Exchange y resume el estado de su conexión.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar la prueba de conexión:

- “Ver parámetros y configuración”

Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Comprender los estados de Lightning Sync for Microsoft Exchange le ayuda a evaluar y corregir errores de Lightning Sync que aparecen en la página de estado de Lightning Sync en Salesforce.

Estados del sistema

Tabla 2: Estados de los parámetros de configuración

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Se ha proporcionado la cuenta de servicio de Microsoft Exchange:	<i>El nombre de usuario de su cuenta de servicio</i>	Ha guardado las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce y Lightning Sync ha reconocido una cuenta de servicio válida. Este estado no significa necesariamente que la cuenta de servicio está configurada para sincronizar utilizando Lightning Sync. Si continúa teniendo errores de sincronización, le recomendamos utilizar la herramienta Analizador de conectividad remota de Microsoft® para probar su conexión y solucionar problemas de configuración.
	Ninguno	Lightning Sync no puede guardar las credenciales de su cuenta de servicio. Compruebe que ha proporcionado la contraseña y el Id. de la cuenta de servicio correctos y que ha configurado una cuenta de servicio válida en Microsoft Exchange.
Lightning for Outlook activado:	Sí	Activó Lightning for Outlook en Configuración. Si configura los representantes de ventas para seleccionar qué eventos de Microsoft hay que sincronizar con Salesforce, los representantes seleccionan eventos utilizando Lightning for Outlook.
	No	No activó Lightning for Outlook en Configuración. Si configura los representantes de ventas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
		para seleccionar qué eventos de Microsoft sincronizar con Salesforce, los representantes no pueden seleccionar eventos hasta que active Lightning for Outlook.
Salesforce reconoce la cuenta de servicio de Microsoft Exchange:		Lightning Sync reconoce la cuenta de servicio que ha proporcionado. Este estado no significa necesariamente que la cuenta de servicio está configurada para sincronizar utilizando Lightning Sync. Si continúa viendo errores de sincronización, le recomendamos utilizar la herramienta Analizador de conectividad remota de Microsoft® para probar su conexión y solucionar problemas de configuración.
		Lightning Sync no puede conocer la cuenta de servicio que ha proporcionado. Compruebe para asegurarse de que ha configurado una cuenta de servicio válida en Microsoft Exchange.
Usuarios con direcciones de email vinculadas de Microsoft Exchange y Salesforce:	El número esperado de usuarios de Lightning Sync	Todas las direcciones de email de Microsoft Exchange de sus usuarios se han asignado correctamente a las direcciones de email de Salesforce correspondientes.
	Un número inesperado de usuarios de Lightning Sync	Algunas de las direcciones de email de Microsoft Exchange de sus usuarios no se han asignado correctamente a las direcciones de email de Salesforce correspondientes. Compare las direcciones de sus usuarios en Exchange y Salesforce para comprobar que coinciden.
	0	Ninguna de las direcciones de email de Microsoft Exchange de sus usuarios se han asignado a sus direcciones de email de Salesforce correspondientes. Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Tabla 3: Estados de contactos

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Última actividad de sincronización:	La hora de sincronización de un contacto en los últimos minutos	Los contactos recién sincronizados de su organización con Lightning Sync en esta

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
		fecha, en esta hora. En general, Lightning Sync está sincronizando registros como se espera. Si visualiza este estado y los usuarios individuales continúan informando de que los contactos no se sincronizan como se espera, compruebe las configuraciones de su servidor de Exchange o de Lightning Sync para los ajustes relacionados con esos usuarios en particular.
	Hora de sincronización de un contacto en unas horas	Los contactos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Es posible que haya configurado recientemente Lightning Sync porque la sincronización de los contactos iniciales puede tardar varias hora en finalizar. Si no ha iniciado la sincronización de contactos para su organización la primera vez, este estado podría indicar un problema con la sincronización de contactos en su organización. Monitoree la última actividad de sincronización en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización.
	La hora de sincronización de un contacto en una fecha pasada	Los contactos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Si su organización no sincroniza de nuevo en 24 horas, compruebe que ha proporcionado las credenciales de la cuenta de servicio de Exchange correctas, que Salesforce ha reconocido su cuenta de servicio y que ha utilizado el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.
Registros sincronizados en los últimos 60 minutos:	El número de contactos que se han sincronizado en su organización en los últimos 60 minutos	En los últimos 60 minutos, su organización ha sincronizado este número de contactos.
	0	Su organización no ha sincronizado ningún contacto en los últimos 60 minutos. Monitoree la actividad de sincronización del registro en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. Si no se reanuda la sincronización, utilice el

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
		Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.
Registros sincronizados en las últimas 24 horas:	El número de contactos que se han sincronizado en su organización en las últimas 24 horas	En las últimas 24 horas, su organización ha sincronizado este número de contactos.
	0	Su organización no ha sincronizado ningún contacto en los últimos 60 minutos. Utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Tabla 4: Estados de eventos

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Última actividad de sincronización:	La hora de sincronización de un evento en los últimos minutos	Los eventos recién sincronizados de su organización con Lightning Sync en esta fecha, en esta hora. En general, Lightning Sync está sincronizando registros como se espera. Si visualiza este estado y los usuarios individuales continúan informando de que los eventos no se sincronizan como se espera, compruebe las configuraciones de su servidor de Exchange o de Lightning Sync para los ajustes relacionados con esos usuarios en particular.
	Hora de sincronización de un evento en unas horas	Los eventos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Es posible que haya configurado recientemente Lightning Sync porque la sincronización de los eventos iniciales puede tardar varias hora en finalizar. Si no ha iniciado la sincronización de eventos para su organización la primera vez, este estado podría indicar un problema con la sincronización de eventos en su organización. Monitoree la última actividad de sincronización en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización.

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
	La hora de sincronización de un evento en una fecha pasada	Los eventos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Si su organización no sincroniza de nuevo en 24 horas o más, compruebe que ha proporcionado las credenciales de la cuenta de servicio de Exchange correctas, que Salesforce ha reconocido su cuenta de servicio y que ha utilizado el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.
Registros sincronizados en los últimos 60 minutos:	El número de eventos que se han sincronizado en su organización en los últimos 60 minutos	En los últimos 60 minutos, su organización ha sincronizado este número de eventos.
	0	Su organización no ha sincronizado ningún evento en los últimos 60 minutos. Monitoree la actividad de sincronización del registro en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. Si no se reanuda la sincronización, utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.
Registros sincronizados en las últimas 24 horas:	El número de contactos que se han sincronizado en su organización en las últimas 24 horas	En las últimas 24 horas, su organización ha sincronizado este número de contactos.
	0	Su organización no ha sincronizado ningún evento en los últimos 60 minutos. Utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Estados de usuario

Tabla 5: Estados de los parámetros de configuración

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Usuario asignado a una configuración activa de Exchange:		Este usuario está configurado para sincronizarse en una configuración activa de Lightning Sync.
		Este usuario no está configurado para sincronizarse en una configuración activa de Lightning Sync.
El buzón de email de usuario se está ejecutando en una versión admitida de Microsoft Exchange:		Lightning Sync admite esta versión de Microsoft Exchange del usuario.
		Lightning Sync no admite esta versión de Microsoft Exchange del usuario.
Usuarios reconocido por la cuenta de servicio de Exchange:		Este usuario está representado por la cuenta de servicio que ha configurado en Exchange y Lightning Sync puede comunicarse con su cuenta de servicio de Exchange.
		Este usuario no está representado por la cuenta de servicio que ha configurado en Exchange o Lightning Sync puede comunicarse con la cuenta de servicio de Exchange que ha proporcionado. Compruebe su configuración de cuenta de servicio de Exchange para verificar que ha configurado una cuenta de servicio válida y que representa este usuario actualmente.
Estado de sincronización de restablecimiento del usuario:	Marcado para restablecimiento	Ha restablecido este usuario para la sincronización pero el restablecimiento no se ha iniciado. Su solicitud de restablecimiento está en la cola del sistema y se completará cuando el sistema esté disponible.
	Restablecimiento en curso	El proceso de sincronización del restablecimiento está en curso. Una vez finalizado el restablecimiento, "Estado de sincronización del restablecimiento del usuario" ya no aparece en esta página.
Configuración de usuario de Lightning for Outlook:	Sí	Este representante de ventas configuró Lightning for Outlook. Si configura los representantes para seleccionar qué eventos de Microsoft hay que sincronizar con Salesforce, los representantes seleccionan eventos utilizando Lightning for Outlook.

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
	No	Este representante de ventas no configuró Lightning for Outlook. Si configura los representantes para seleccionar qué eventos de Microsoft sincronizar con Salesforce, los representantes no pueden seleccionar eventos hasta que activen Lightning for Outlook.

Tabla 6: Estados de contactos

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Se ha encontrado la carpeta Salesforce_Sync:		Se ha encontrado la carpeta Salesforce_Sync en la cuenta de email de este usuario en el directorio Contactos.
		Lightning Sync no puede encontrar la carpeta Salesforce_Sync en su servidor de Exchange o no puede crearla automáticamente para este usuario. Puede crear la carpeta Salesforce_Sync para este usuario como un subdirectorío en el directorio Contactos en la cuenta de email de este usuario.
Se han vinculado direcciones de email de Salesforce y Exchange:		Se ha asignado la dirección de email de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de email de Salesforce del usuario correctamente.
		No se ha asignado la dirección de email de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de email de Salesforce del usuario correctamente. Restablecer sincronización para este usuario.
Estado de sincronización de Salesforce a Exchange:	No se ha iniciado	No se ha iniciado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange.
	Sincronización inicial en curso	Se están sincronizando los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas.
	Se ha completado la sincronización inicial	Se ha completado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez.

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
	Sincronización en curso	Se están sincronizando los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange en este momento.
	Sincronizado	Ha finalizado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange.
	No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización	Este usuario no está configurado para sincronizar contactos de Salesforce a Exchange en una configuración activa de Lightning Sync.
Estado de sincronización de Exchange a Salesforce:	No se ha iniciado	No se ha iniciado aún la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	Sincronización inicial en curso	Se están sincronizando los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas.
	Se ha completado la sincronización inicial	Se ha completado la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez.
	Sincronización en curso	Se están sincronizando los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	Sincronizado	Ha finalizado la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización	Este usuario no está configurado para sincronizar contactos de Exchange a Salesforce en una configuración activa de Lightning Sync.
Registros en sincronización	El número de contactos que se están sincronizando para este usuario	Este usuario dispone de este número de contactos en sincronización entre Exchange y Salesforce. Si los contactos de este usuario se están sincronizando como se espera, este número coincide con el número de contactos en la carpeta Salesforce_Sync de este usuario.

Tabla 7: Estados de evento

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
Se ha encontrado la carpeta Calendario:		Se ha encontrado la carpeta Calendario en la cuenta de email de este usuario.
		Lightning Sync no puede encontrar la carpeta Calendario del usuario en su servidor de Exchange.
Se han vinculado direcciones de email de Salesforce y Exchange:		Se ha asignado la dirección de email de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de email de Salesforce del usuario correctamente.
		No se ha asignado la dirección de email de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de email de Salesforce del usuario correctamente. Restablecer sincronización para este usuario.
Estado de sincronización de Salesforce a Exchange:	No se ha iniciado	No se ha iniciado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange.
	Sincronización inicial en curso	Se están sincronizando los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas.
	Se ha completado la sincronización inicial	Se ha completado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez.
	Sincronización en curso	Se están sincronizando los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange en este momento.
	Sincronizado	Ha finalizado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange.
	No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización	Este usuario no está configurado para sincronizar eventos de Salesforce a Exchange en una configuración activa de Lightning Sync.
Estado de sincronización de Exchange a Salesforce:	No se ha iniciado	No se ha iniciado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	Sincronización inicial en curso	Se están sincronizando los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce por la

Si	Proporciona este estado	Este estado significa que
		primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas.
	Se ha completado la sincronización inicial	Se ha completado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez.
	Sincronización en curso	Se están sincronizando los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	Sincronizado	Ha finalizado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce.
	No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización	Este usuario no está configurado para sincronizar eventos de Exchange a Salesforce en una configuración activa de Lightning Sync.
Registros en sincronización	El número de eventos que se están sincronizando para este usuario	Este usuario dispone de este número de eventos en sincronización desde Exchange a Salesforce. Si este usuario informa de dificultades de sincronización solo de algunos eventos, compruebe que el usuario está configurado para sincronizar eventos como se espera en la configuración de Lightning Sync del usuario y que el usuario no ha asignado la opción <code>privado</code> al evento. Recuerde también que en estos momentos, Lightning Sync no sincroniza los eventos recurrentes o los invitados a eventos.

Salesforce for Outlook: Configurar representantes para sincronizar y trabajar con Salesforce desde Microsoft Outlook

Requisitos del sistema de Salesforce for Outlook

Confirme que sus sistemas de computación cumplen estos requisitos del sistema antes de descargar e instalar Salesforce for Outlook.

Recursos básicos

Versión requerida

Salesforce for Outlook	Salesforce for Outlook v3.0.0 o versiones posteriores después de que Salesforce desactive el protocolo de cifrado TLS 1.0 .

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Recursos básicos	Versión requerida
Programa de email predeterminado	Cualquiera de las siguientes versiones de Microsoft® Outlook® utilizando Microsoft Exchange Online (el servicio alojado en Microsoft que se integra con Office 365™) o Microsoft Exchange Server, junto con las actualizaciones más recientes. • 2016 • 2013 • 2010 • 2007 Salesforce for Outlook admite la instalación de Outlook mediante el sistema de Hacer clic y ejecutar (instalador rápido de Microsoft Office).
Sistema operativo	Cualquiera de las versiones siguientes de Microsoft Windows®, junto con las actualizaciones más recientes. • Windows 10 • Windows 8.1 (Pro y Enterprise) • Windows 7 No admitimos el uso de Salesforce for Outlook con Apple® Mac OS®.
Navegador	Internet Explorer con protocolo de cifrado TLS 1.1 o posterior activado. Consulte “Otros requisitos” para limitaciones de navegador específicas de la función.

Otros requisitos

Otras funciones	Requisito
Crear casos utilizando el publicador del panel lateral de Salesforce	Necesita Microsoft® Internet Explorer® 9 o posterior.
Configuraciones del servidor	Admitimos el uso de sistemas que se conectan a Internet a través de un servidor proxy. • Detección automática de proxy • Proxy manual • Autenticación NTLM de proxy No admitimos el uso de: • Servidores de email IMAP y POP3 • Servidores de terminales, como servidores Citrix® • Archivos de configuración automática de Proxy (.pac)
Instaladores	Si es administrador y tiene previsto utilizar el instalador .msi, puede que necesite instalar las siguientes herramientas: • Microsoft .NET Framework 4.5.2, 4.6 o 4.6.1 • Microsoft Visual Studio® 2010 Tools para Office Runtime • Primary Interop Assemblies (PIA) redistribuible para su versión de Microsoft Outlook

Otras funciones	Requisito
	Los usuarios de Windows 7 .msi deben ejecutar el símbolo del sistema como administrador y luego iniciar el instalador desde la línea de comandos. Por ejemplo: <code>msiexec /i SalesforceForOutlook.msi</code> .
Inicio de sesión único	Admitimos el uso de: • Autenticación delegada • Lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML) con Mi dominio
	No se admite el uso de un proveedor de identidad online independiente para el inicio de sesión único.

Funciones de Salesforce for Outlook disponibles según la edición de Salesforce

Su edición de Salesforce determina las funciones a las que tienen acceso sus representantes de ventas.

Funcionalidad	Disponible en Contact Manager Edition y Group Edition	Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.
Agregar emails de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce		✓
Sincronizar contactos, eventos y tareas entre Salesforce y Outlook	✓	✓
Establecer direcciones de sincronización, filtros y funciones habilitadas para usuarios a través de configuraciones de Outlook.		✓
Otorgar a los representantes de ventas el acceso al panel lateral de Salesforce	✓	✓
Permitir a los representantes crear registros de Salesforce directamente en el publicador del panel lateral	✓	✓
Permitir a los administradores crear menús de formato del publicador para el panel lateral, sin afectar a otros formatos del publicador.		✓
Permitir a los administradores crear varios formatos del publicador del panel lateral y asignarlos a diferentes perfiles de usuario		✓

Configuraciones de Outlook y formatos del publicador de Outlook

Ayude a los usuarios de Salesforce for Outlook a mantener fácilmente sus registros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce creando configuraciones separadas para grupos de usuarios con necesidades diferentes. Para hacerlo, en Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.

Configuraciones de Salesforce for Outlook

Una configuración de Salesforce for Outlook es un conjunto de parámetros que determina los datos que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce. Los administradores pueden crear configuraciones distintas para los distintos tipos de usuarios y ofrecer permisos de usuario para modificar algunos de sus propios ajustes. Por ejemplo, un equipo de oportunidades podría querer sincronizar todo mientras que a un gestor solo le interese sincronizar eventos.

Del mismo modo, puede configurar sus usuarios para crear, ver y trabajar con registros de Salesforce directamente en Outlook desde el panel lateral de Salesforce. El panel lateral permite a los usuarios agregar fácilmente mensajes de email y eventos y tareas de Outlook a registros relacionados de Salesforce.

Formatos del publicador de Outlook

Los usuarios pueden crear cuentas, casos, prospectos, oportunidades e incluso objetos personalizados directamente desde el panel lateral utilizando el publicador del panel lateral. Para configurar a sus usuarios para que trabajen con el publicador del panel lateral, cree las acciones rápidas que quiera que aparezcan en los menús del publicador de sus usuarios, agregar dichas acciones rápidas a los formatos de publicador adecuados y asignar los formatos de publicador a los usuarios correctos.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Crear configuraciones de Salesforce for Outlook

Antes de que los representantes puedan empezar a utilizar Salesforce for Outlook, usted define su experiencia creando configuraciones de Outlook. Las configuraciones de Outlook definen los ajustes de Salesforce for Outlook para representantes, como a qué funciones tienen acceso los representantes, y cómo se sincronizan los registros de los representantes entre Outlook y Salesforce. Si le gustaría definir ajustes exclusivos para un subconjunto de su equipo de ventas, cree configuraciones múltiples de Outlook y asigne representantes en consecuencia.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Outlook**.
3. Escriba un nombre y una descripción de la configuración.
4. Seleccione **Activo** para activar la configuración.
5. Seleccione **Notificación de actualizaciones de productos** para que los representantes de ventas puedan ver cuando actualizaciones de Salesforce for Outlook están disponibles para descargar.
6. Dependiendo de la experiencia que desee que tengan sus representantes, defina algunos o todos los ajustes.
 - [Asignar usuarios y perfiles](#)
 - [Opciones relacionadas de email para agregar emails y crear casos](#)
 - [Dirección de sincronización](#)
 - [Comportamiento en conflicto](#)
 - [Asignaciones de campos](#)
 - [Criterios coincidentes](#)
 - [Permisos de notificación](#)
 - [Configuración avanzada](#)
7. Haga clic en **Guardar**.
8. [Defina los conjuntos de datos](#).

Cuando los usuarios inician sesión en Salesforce for Outlook por primera vez en Salesforce desde el asistente de configuración Salesforce for Outlook, esta configuración entra en vigor de forma inmediata. Cualquier cambio que realice en las configuraciones activas de Outlook entran en vigor la próxima vez que los representantes de ventas abran Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Asignar usuarios a las configuraciones de Salesforce for Outlook

Tras definir la información básica para una configuración de Salesforce for Outlook, seleccione a los usuarios de Salesforce for Outlook a los que se aplicarán los ajustes de la configuración.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.
3. En la sección Asignar usuarios y perfiles, seleccione *Perfiles* o *Usuarios* en la lista desplegable *Buscar*.
4. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
5. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. Si todos los usuarios disponibles están asignados a esta configuración, la lista Usuarios estará vacía y sólo podrá asignar perfiles.
6. Para eliminar miembros, selecciónelos y haga clic en **Eliminar**. Si los usuarios eliminados están asignados a otra configuración activa a través de un perfil, esa configuración se utilizará la siguiente vez que abran Outlook. En caso contrario, los usuarios eliminados no podrán utilizar Salesforce for Outlook.
7. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración. Si asigna un usuario que ya se ha asignado a otra configuración, se eliminará a ese usuario de la configuración y se asignará a esta. Si un usuario asignado forma parte también de un perfil asignado a otra configuración activa, se utilizará la configuración donde se enumere al usuario directamente.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Definir la configuración de datos para Salesforce for Outlook

La configuración de datos controla el comportamiento de sincronización y la funcionalidad de email de Salesforce for Outlook. Puede definir la configuración siguiente utilizando los campos Configuración de datos en una configuración de Salesforce for Outlook.

- [Opciones relacionadas de email para agregar emails y crear casos](#)
- [Dirección de sincronización](#)
- [Comportamiento en conflicto](#)
- [Asignaciones de campos](#)
- [Criterios coincidentes](#)
- [Permisos de notificación](#)

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Configurar opciones de email en Salesforce for Outlook

Ayude sus equipos de ventas a seguir emails importantes de Microsoft® Outlook® relacionados con contactos y prospectos de Salesforce. Además, haga que esos contactos y prospectos aparezcan directamente en Outlook.

Activar el Panel lateral de Salesforce

Permita a sus representantes de ventas ver contactos y prospectos de Salesforce relevantes para sus eventos y emails de sus representantes.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.
3. Seleccione **Panel lateral**.
4. Guarde sus cambios.

Permitir a los representantes de ventas del panel lateral agregar emails, archivos adjuntos, eventos y tareas en Registros

El parámetro **Agregar email** les permite agregar emails de Outlook y sus archivos adjuntos (📧), eventos (📅) y tareas (📋) a sus registros de Salesforce directamente desde el panel lateral. También puede activar **Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos** (📎), lo que permite a los representantes de ventas seleccionar archivos adjuntos específicos para agregar a Salesforce, en lugar de incluirlos todos automáticamente.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.
3. Seleccione **Panel lateral**.
4. Seleccione **Agregar email**.
5. Guarde sus cambios.
6. Para permitir a los representantes elegir archivos adjuntos específicos para agregar a Salesforce, seleccione **Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos**.

Permitir a usuarios que no están trabajando en el panel lateral agregar emails y archivos adjuntos en registros

Para los representantes de ventas que no tienen el panel lateral activado, el parámetro **Agregar email** agrega los botones **Agregar email** y **Enviar y agregar** a la cinta de Outlook. La configuración permite también a sus representantes agregar hasta 10 emails de forma simultánea a Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Para activar **Añadir email**, **Panel lateral** y **Crear caso**:

- "Personalizar aplicación"

- 3. Anule la selección de `Panel lateral`.
- 4. Seleccione `Agregar email`.
- 5. Guarde sus cambios.
- 6. Si no tiene `Mi email en Salesforce` activado, haga clic en **Activar** en el mensaje emergente para activarlo.

Permitir a usuarios que no están trabajando en el panel lateral crear casos desde Outlook.

Para los representantes de ventas que no cuentan con el panel lateral activado, el parámetro **Crear casos** agrega el botón de lista desplegable a Outlook. La configuración permite también a sus representantes crear casos de Salesforce desde emails de Outlook. Si ha activado el panel lateral para sus representantes, puede otorgarles el acceso al Publicador del panel lateral. El publicador permite a sus representantes crear varios tipos de registros de Salesforce directamente desde el panel lateral.

 **Nota:** Antes de poder activar la función Crear caso, revise y complete los procedimientos en [Configurar Crear caso para usuarios de Salesforce for Outlook](#) en la página 428. Luego, vuelva a este tema para completar el siguiente procedimiento.

- 1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
- 2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.
- 3. Borre la opción `Panel lateral`.
- 4. Seleccione `Crear caso`. Luego, seleccione uno de estos enlaces.
 - **Recomendación: Seleccione Crear destino de casos existentes**, que le permite seleccionar destinos existentes. Puede seleccionar hasta 10 destinos para cada configuración de Outlook.
 - **Crear un Crear destino de casos existentes**. Para crear uno, guarde primero su trabajo, luego cree el destino. Después de esto, vuelva a la página Configuración de Outlook para completar los requisitos de configuración de Crear caso.
- 5. Guarde sus cambios.

Cómo afecta la activación de eventos recurrentes a los usuarios

Sus usuarios de Salesforce y API pueden esperar después de activar la función Eventos recurrentes de Salesforce for Outlook.

Para	Debe saber que
usuarios de Salesforce	Los cambios que realice en una serie no afectarán a los eventos pasados.
	Los cambios que realice en los siguientes campos de una serie de eventos sobrescriben cambios realizados anteriormente en eventos únicos. • Hora de inicio y de finalización del evento • Evento de día completo • Frecuencia • Fecha de inicio de la repetición, si un usuario envía actualizaciones a los invitados Además, si los usuarios cambian cualquiera de estos campos, todos los eventos de la serie se eliminan y vuelven a crear. Como resultado, el estado de todos los invitados se restablece a Sin responder.

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Para	Debe saber que
Usuarios de API	Cuando los usuarios inician la sincronización de eventos recurrentes, aparecen los siguientes objetos de API de solo lectura en la API. • EventRecurrenceException • TaskRecurrenceException

Configurar Crear caso para usuarios de Salesforce for Outlook

La función Crear caso en Salesforce for Outlook permite a los usuarios crear casos en Salesforce desde emails en Microsoft® Outlook®. Como administrador, puede crear destinos de email para registro de casos que aparecen en el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook. Para cada destino, seleccione la persona asignada, que puede ser usuario individual o cola. Puede añadir hasta 10 destinos para cada configuración de Outlook. Cuando los usuarios crean casos, pueden añadir hasta 10 emails de forma simultánea para cada destino.

Antes de que los usuarios de Salesforce for Outlook puedan crear casos desde emails de Outlook, deberá seguir las siguientes indicaciones.

1. Si no lo ha hecho todavía, active y configure Email para registro de casos On-Demand.
2. Defina destinos de Email para registro de casos (también conocidos como direcciones de ruta de email).
3. Active la función Crear caso en sus configuraciones que agrega el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook.

Salesforce for Outlook asigna una categoría a los emails que los usuarios de Salesforce for Outlook añaden como casos a Salesforce. Esta categoría, *Añadida a Salesforce como un caso*, facilita a los usuarios la tarea de búsqueda de emails que han añadido como casos a Salesforce.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Definir direcciones de sincronización para sus usuarios de Salesforce for Outlook

Establezca direcciones de sincronización para representantes de ventas que sincronizan contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Cree o modifique una configuración y seleccione una de estas direcciones de sincronización en Configuración de datos en cada objeto que se sincroniza.
 - *No sincronizar*: los registros de Outlook y Salesforce no se sincronizan y no puede seleccionar una carpeta de Outlook para sincronizar en el asistente de configuración.
 - *Salesforce a Outlook*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Salesforce crea o actualiza un registro en Outlook. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Salesforce aparecen en Outlook, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Outlook. Además, si elimina un registro sincronizado en Salesforce elimina su correspondiente de Outlook. Las modificaciones de Outlook no se envían a Salesforce. El ajuste de comportamiento en caso de conflicto obligatorio para esta opción es *Salesforce siempre gana*.
 - *Outlook a Salesforce*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Outlook crea o actualiza un registro en Salesforce. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Outlook aparecen en Salesforce, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Salesforce. Además, si elimina un registro sincronizado en Outlook, se elimina su correspondiente de Salesforce. Las modificaciones de Salesforce no se envían a Outlook. La configuración del comportamiento en conflicto necesaria de esta opción es *Outlook siempre gana*. Esta opción no está disponible para los contactos.
 - *Sincronizar en ambas direcciones*: Cuando se sincronizan los registros, cambian en Outlook y Salesforce sincroniza entre los dos sistemas. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana.
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.
4. Defina un conjunto de datos para cada objeto que tenga una dirección de sincronización.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Definir el comportamiento en conflictos para Salesforce for Outlook

La configuración del comportamiento en conflictos determina lo que ocurre cuando Salesforce for Outlook encuentra un conflicto al sincronizar datos en ambas direcciones. Un conflicto se produce cuando se actualiza el mismo registro en Salesforce y en Outlook o cuando se actualiza un registro en un lado y se elimina en el otro.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione uno de los siguientes comportamientos en conflicto en Configuración de datos para contactos, eventos y tareas.
 - *Salesforce siempre gana*
 - *Outlook siempre gana*
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Personalizar los campos que se sincronizan entre Salesforce y Microsoft® Outlook®

Personalice campos en los registros que sus representantes de ventas sincronizan utilizando Salesforce for Outlook. Además, agregue campos personalizados de Outlook o Salesforce que desea que sus representantes sincronicen.

Las asignaciones de campos definen los campos de Salesforce y Outlook que se corresponden cuando se sincronizan elementos entre los dos sistemas. Salesforce contiene un conjunto de asignaciones predeterminadas. Decida si permitir a sus representantes de ventas modificar sus propias asignaciones de campo en sus configuraciones personales.

Asigne estos tipos de campo personalizados.

- Campos de texto de Outlook
- Campos de texto de Salesforce
- Algunos campos de lista de selección de Salesforce

Modifique asignaciones de campo predeterminadas o configure asignaciones de campo personalizado para sus representantes.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Seleccione una configuración de Outlook que desee modificar, o cree una nueva.
3. En Configuración de datos, haga clic en **Modificar asignaciones de campos** bajo **Contactos**, **Eventos** o **Tareas** para mostrar todos los campos para registros en ese objeto.
4. Revise qué campos de Salesforce se están asignando a cada campo de Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

5. Modifique las asignaciones de campos de Salesforce o Outlook que desee cambiar, o cree asignaciones para campos personalizados. Salesforce for Outlook le permite modificar cualquier asignación de campos con una lista de selección. Puede agregar más asignaciones a la parte inferior de la lista. Puede eliminar asignaciones haciendo clic en la X junto a la asignación.



Advertencia: Si asigna un campo personalizado que es necesario para todos, asegúrese de que dispone de un valor predeterminado para evitar posibles errores. Del mismo modo, la asignación de campos personalizados que requieren ser validados por Salesforce puede producir errores de sincronización. Por ejemplo, asigne un campo personalizado de Salesforce que requiere un valor único. Si ingresa un valor que no es único en el campo Outlook, recibe un error de sincronización.

6. Haga clic en **Guardar**. Las asignaciones de campos comenzarán a sincronizarse en elementos la próxima vez que se actualicen elementos en Salesforce o Outlook.

Definir criterios de coincidencia para Salesforce for Outlook

Defina cómo gestiona Salesforce for Outlook varios contactos coincidentes de Salesforce cuando se sincroniza un contacto por primera vez desde Outlook.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione una de estas opciones de criterios coincidentes en Configuración de datos para los contactos.
 - **Actividad más reciente:** seleccione el contacto de Salesforce que muestra la actividad más reciente (como una llamada de teléfono o email), mostrada en la lista relacionada Historial de actividades del contacto. Ésta opción es el criterio de coincidencia predeterminado.
 - **Última actualización:** seleccione el contacto de Salesforce que se haya modificado más recientemente.
 - **Antiguo:** seleccione el contacto de Salesforce con la primera fecha de creación.
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

Si no se encuentra un contacto coincidente en Salesforce, creamos uno que se sincronice con el contacto de Outlook. A continuación, se puede asignar el contacto sincronizado a una cuenta de Salesforce, dejarlo sin asignar o situarlo en la página Mis elementos no resueltos de su representante de ventas.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Permitir a los usuarios modificar la configuración de Salesforce for Outlook

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione una de las siguientes opciones en Configuración de datos en cada objeto que se sincroniza. Puede permitir a los usuarios modificar:
 - Si el objeto está sincronizado
 - Dirección de sincronización
 - Comportamiento en conflicto
 - Asignaciones de campos
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

Puede sobrescribir las modificaciones de los usuarios en cualquier momento seleccionando **Sobrescribir las modificaciones de configuración realizadas por los usuarios** en una configuración. Al guardar la configuración actualizada, los nuevos ajustes sustituirán a los ajustes existentes de los usuarios de la configuración la próxima vez que sincronicen sus datos.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Asignar carpetas de sincronización de usuarios en Microsoft® Outlook®

Puede asignar a sus usuarios de Salesforce for Outlook carpetas de sincronización de contactos, eventos y tareas en Outlook para simplificar su proceso de configuración y mantener las carpetas de sincronización coherentes en toda su compañía. Puede especificar carpetas de sincronización de Outlook desde configuraciones de Outlook de Salesforce.

De forma predeterminada, los usuarios pueden cambiar las carpetas de Outlook donde se sincronizan sus contactos, eventos y tareas de Salesforce desde el menú Configuración en su bandeja del sistema de Salesforce for Outlook. Puede evitar que los usuarios cambien sus carpetas de sincronización de Outlook cuando borra su configuración predeterminada para contactos, eventos y tareas y asigna carpetas de sincronización de Outlook específicas desde configuraciones de Outlook de usuarios.



Nota: La asignación de carpetas de sincronización de Outlook podría crear carpetas de directorio de Outlook para todos los usuarios en su configuración de Outlook. Salesforce for Outlook no elimina carpetas de sincronización de Outlook de los directorios de Outlook después de crearlas. Si vuelve a asignar una carpeta diferente más tarde, la carpeta original permanece en los directorios locales de Outlook de los usuarios eliminen la carpeta.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Abrir una configuración de Outlook.
3. Para asignar una carpeta donde los usuarios sincronizan contactos, en Configuración de datos, anule la selección de **Carpeta de Outlook para sincronizar contactos** en el parámetro Permitir modificaciones de usuarios: .
4. En el cuadro de texto que aparece, escriba el nombre de la carpeta de Outlook donde desea sincronizar los contactos de sus usuarios con Salesforce. Escriba el nombre de una carpeta común que existe en el directorio de Outlook para cada uno de sus usuarios, al mismo nivel de directorio que la carpeta de contactos predeterminada de Outlook. Los nombres de carpetas distinguen entre

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

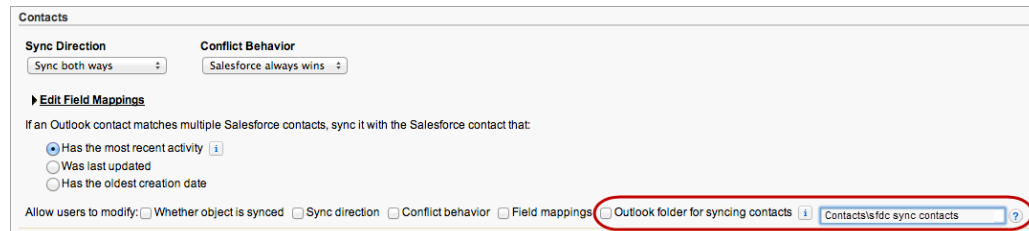
PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones de Outlook:

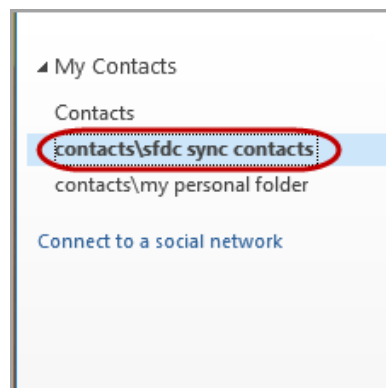
- "Configurar aplicación"

mayúsculas y minúsculas. Si escribe el nombre de una carpeta que no existe a ese nivel para cada usuario, Salesforce crea la carpeta en Outlook para esos usuarios. Para que Salesforce for Outlook se sincronice con una carpeta anidada de Outlook, escriba una ruta de archivo, incluyendo barras diagonales inversas (\).

Por ejemplo, para asignar la carpeta de Outlook "sfdc_sync_contacts" como un directorio anidado bajo la carpeta de contactos predeterminada de Outlook de sus usuarios, escriba `Contacts\sfdc_sync_contacts` en el cuadro de texto `Outlook folder for syncing contacts`, donde `Contactos` es la carpeta de contactos predeterminada de sus usuarios y `sfdc_sync_contacts` es la carpeta donde desea sincronizar los contactos de Salesforce de sus usuarios.



Si la carpeta existen en los directorios de Outlook de sus usuarios, Salesforce for Outlook sincroniza sus contactos con ella. Si la carpeta no existe, Salesforce for Outlook crea una carpeta en "Contacts\sfdc_sync_contacts".



5. Haga clic en **Guardar**.
6. Indique a sus usuarios guardar sus configuraciones de Salesforce for Outlook de nuevo para confirmar los cambios que ha realizado en sus sistemas. Para ello, indique a sus usuarios:
 - a. En el asistente de configuración, hacer clic con el botón derecho en el icono de Salesforce for Outlook (📧) en su bandeja del sistema y hacer clic en **Configuración**.
 - b. Hacer clic en **Siguiente** desde Revise la dirección de sincronización.
 - c. Hacer clic en **Siguiente** desde Controle los elementos de Outlook para sincronizar.
 - d. Hacer clic en **Guardar** desde Sincronización de elementos privados.

Salesforce for Outlook encuentra carpetas de Outlook que existen en los directorios de Outlook de sus usuarios o las crea para sus usuarios.

7. Indique a sus usuarios mover los contactos de Outlook que desean sincronizar en la carpeta que ha especificado.

Para cambiar las ubicaciones de la carpeta de Outlook donde los usuarios sincronizan eventos y tareas con Salesforce, repita los pasos del 3 al 7 en las secciones y eventos y tareas.

Definir la configuración avanzada para Salesforce for Outlook

Utilice la configuración avanzada en una configuración de Salesforce for Outlook para personalizar el comportamiento predeterminado de Salesforce for Outlook, por ejemplo puede establecer el tamaño máximo del registro de sincronización. Haga clic en **Modificar** para cambiar el valor de un parámetro de configuración avanzada o en **Eliminar** para eliminarlo de la configuración.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego rellene cualquier campo obligatorio.
3. Haga clic en **Agregar configuración avanzada** en la sección de configuración avanzada en una configuración de Outlook.
4. Seleccione una de estas configuraciones e ingrese un valor.

Configuración avanzada	Esta configuración indica
HTTPTimeout	El número de segundos que Salesforce for Outlook espera mientras intenta establecer una conexión HTTP con Salesforce. El valor debe encontrarse entre 15 y 360 segundos, siendo 30 el valor predeterminado.
MaxLogFileSize	El tamaño de archivo máximo del registro de sincronización que mantendrá. El valor debe encontrarse entre 1 y 128 MB, siendo 1 el valor predeterminado.
MaxRetries	El número de veces que Salesforce for Outlook intenta conectarse a Salesforce. El valor debe encontrarse entre 0 y 10, siendo 3 el valor predeterminado.

5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

Configuraciones de Salesforce for Outlook para Contact Manager y Group Editions

Obtenga información acerca de la configuración de sincronización incluida con Contact Manager y Group Edition de Salesforce.

La configuración para

Panel lateral de Salesforce **Es** Activado

Agregar email Activado

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition y Group Edition**

La configuración para Es

Contactos

- Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*
- Comportamiento ante conflictos: *Outlook siempre gana*
- Filtros

Contacts: User's Records
 Contacts on Accounts: User's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

- Asignación de campos: *Configuración predeterminada*
- Criterios de coincidencia: *Actividad más reciente*

Eventos

- Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*
- Comportamiento ante conflictos: *Outlook siempre gana*
- Filtros

User's Records
 Date greater or equal to LAST 30 DAYS

- Asignación de campos: *Configuración predeterminada*

Tareas

- Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*
- Comportamiento ante conflictos: *Salesforce siempre gana*
- Filtros

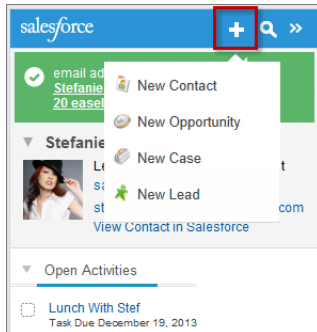
User's Records
 Due date greater or equal to LAST 30 DAYS

- Asignación de campos: *Configuración predeterminada*

Configurar representantes para crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce

Si su equipo de ventas genera clientes potenciales mientras trabajan en Microsoft® Outlook®, configúrelos para que utilicen el publicador del panel lateral de Salesforce para crear cuentas, casos, prospectos, oportunidades e incluso objetos personalizados directamente desde el panel lateral.

Este es su aspecto.



Su edición de Salesforce determina a qué funciones del panel lateral pueden acceder sus representantes y cómo configurar sus representantes para que utilicen el publicador del panel lateral.

1. Verifique que ha [configurado acciones globales](#) [Crear un registro](#) para cada acción que desee que esté disponible en los menús del publicador del panel lateral de sus representantes.
2. Agregue las acciones al formato de publicador adecuado.
 - Para Contact Manager Edition o Group Edition, [agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global](#). Cualquier acción rápida global que agregue al panel lateral se mostrará para todas las funciones que haya configurado que aprovechen las acciones rápidas globales. Sin embargo, el publicador del panel lateral solamente muestra acciones con el tipo de acción `Crear un registro`.
 - Para Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, [agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global](#). Puede crear varios formatos del publicador del panel lateral para permitir el acceso a diferentes representantes a distintos menús del publicador del panel lateral.
3. Asigne formatos del publicador del panel lateral a sus representantes.
 - En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá [asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario](#) para permitir el acceso a los representantes.
 - En Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, deberá [asignar su formato de publicador del panel lateral a perfiles de usuario](#) para permitir el acceso a los representantes.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el tablero lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para crear acciones y personalizar formatos del publicador del panel lateral:

- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos del publicador del panel lateral:

- "Ver parámetros y configuración"

Crear acciones rápidas para el publicador del panel lateral de Salesforce

Realice el primer paso para preparar a sus usuarios de Salesforce for Outlook para que creen registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Deberá configurar acciones rápidas globales `Crear un registro` para cada tipo de registro que quiera que aparezca en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios.

Publicador del panel lateral de Salesforce es un menú que permite a los usuarios crear registros de cuentas, casos, contactos, prospectos, oportunidades u objetos personalizados directamente desde el panel lateral. Deberá seleccionar qué acciones rápidas aparecerán en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios creando acciones globales `Crear un registro` para cada tipo de registro.



Nota: Puede utilizar acciones globales para varios tipos de menús del publicador que se encuentran en Salesforce, como los de la página Inicio o la ficha Chatter. Si ya ha configurado acciones globales `Crear un registro` para los tipos de registro que desea que estén a disposición de sus usuarios, no es necesario volver a configurar las acciones: encontrará que estas acciones ya están disponibles para agregarlas a todos los formatos de publicador.

Si no ha creado acciones globales `Crear un registro` para los tipos de registro que desea que estén a disposición de sus usuarios, deberá hacerlo ahora.

1. Desde Configuración, ingrese *Acciones globales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Acciones globales**.
2. Haga clic en **Nueva acción (New Action)**.
3. Seleccione **Tipo de acción** `Crear un registro`.
Solamente aparecerán acciones `Crear un registro` en el menú del publicador del panel lateral.
4. Seleccione un **Objeto de destino** para el tipo de registro que desea que esté disponible para usuarios con esta acción.
Si el Objeto de destino requiere un **Tipo de registro**, asegúrese de que los usuarios que asigne a esta acción también tengan acceso a ese tipo de registro.
5. Ingrese una **Etiqueta** para la nueva acción que indique a sus usuarios qué es lo que hace.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Desde el editor de formato de acción, arrastre los campos que desee que aparezcan en la página de detalles del registro del publicador del panel lateral.
Si alguno de estos campos se marca como obligatorio para este tipo de registro en cualquier otra parte de su organización, asegúrese de incluir también los campos en esta acción. Esto se debe a que Salesforce no dejará que sus usuarios guarden registros desde el publicador del panel lateral si los campos obligatorios no se incluyen en los detalles de registro. El editor de formato de acción muestra asteriscos rojos junto a los campos obligatorios.

Después de crear sus acciones `Crear un registro`, el siguiente paso para configurar el publicador del panel lateral para sus usuarios es agregar sus acciones globales al formato del publicador del panel lateral adecuado. Para Contact Manager Edition o Group Edition, [agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global](#). Para Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, [agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador del panel lateral](#).

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones rápidas globales:

- "Personalizar aplicación"

Para mostrar el tablero lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Personalización de formatos de menús del publicador del panel lateral para diferentes usuarios de Salesforce for Outlook

Realice el segundo paso para preparar a sus usuarios de Salesforce for Outlook para que creen registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Configure diferentes menús del publicador del panel lateral para usuarios específicos personalizando varios formatos de publicador con diferentes conjuntos de acciones rápidas globales.

Antes de que pueda personalizar formatos del publicador del panel lateral para sus usuarios, asegúrese de que ha [configurado acciones rápidas globales](#) [Crear un registro](#) para cada tipo de registro que desee que aparezca en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios.

Algunas ediciones de Salesforce le permiten crear varios formatos de publicador para que los usuarios con diferentes responsabilidades laborales puedan acceder a menús del publicador con diferentes conjuntos de acciones rápidas. Esto permite que diferentes tipos de usuarios creen únicamente los registros aplicables a sus responsabilidades laborales. Por ejemplo, puede que los representantes de ventas solamente necesiten crear contactos y oportunidades, pero puede que los gestores de ventas tengan que crear contactos, oportunidades, casos y prospectos.

Puede configurar varios menús del publicador del panel lateral para representantes de ventas y responsables de ventas personalizando formatos del publicador con conjuntos específicos de acciones globales para los diferentes grupos de usuarios.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Desde la lista relacionada Formatos del publicador de Outlook, haga clic en **Nuevo**. Asigne un nombre a su nuevo formato y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Desde la página Configuraciones de Outlook, haga clic en **Modificar** para agregar las acciones globales a su nuevo formato.
4. Desde el editor de formatos del publicador del panel lateral de Outlook, arrastre las acciones globales que quiera utilizar a la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic. Para obtener ayuda sobre el uso de la función del editor de formatos del publicador, consulte [Agregar acciones a formatos del publicador globales](#).

Después de agregar acciones a un formato del publicador, el último paso para configurar el publicador del panel lateral para usuarios es permitirles el acceso asignando formatos del publicador a los perfiles de usuario adecuados. En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá [asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario](#) para permitir el acceso a los representantes. En Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, deberá [asignar su formato de publicador del panel lateral a perfiles de usuario](#) para permitir el acceso a los representantes.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el tablero lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para ver formatos del publicador del panel lateral:

- "Ver parámetros y configuración"

Asignación de formatos del publicador del panel lateral de Salesforce a perfiles de usuario

Algunas ediciones de Salesforce le permiten personalizar varios formatos de menús del publicador del panel lateral para que los usuarios con diferentes responsabilidades laborales puedan crear diferentes tipos de registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Después de crear su formato, permita que sus usuarios accedan al formato asignándolo a sus perfiles de usuario.

En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá [asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario](#) para permitir el acceso a los representantes. Para todas las demás ediciones, puede asignar formatos del publicador de panel lateral de Salesforce siguiendo estos pasos.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Desde la lista relacionada *Formatos del publicador de Outlook*, haga clic en **Asignación de formato de publicador > Modificar asignación**.
3. Seleccione un perfil de usuario haciendo clic en cualquier parte de su fila en la tabla.
4. Desde la lista desplegable *Formato de publicador* que se utilizará, seleccione el formato que desee asignar al perfil resaltado.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el tablero lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para ver formatos del publicador del panel lateral:

- "Ver parámetros y configuración"

Definir conjuntos de datos para Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Cada configuración debe tener un conjunto de datos para que los usuarios puedan sincronizarlo con Outlook.

En la página de detalles de la configuración de Outlook se muestra un resumen de los filtros actuales de la configuración.

 **Nota:** Si su compañía utiliza Cifrado de plataforma, no puede establecer filtros en los campos que ha cifrado. En caso contrario, Salesforce for Outlook no puede sincronizar contactos, eventos o tareas para usuarios asignados a esa configuración.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Haga clic en el nombre de una configuración de Outlook.
3. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
4. Especificar filtros.
5. Para ver el número de elementos que se sincronizarán con los filtros que especificó, puede comprobar el tamaño del conjunto de datos.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:

- La dirección de sincronización no puede ser *No sincronizar*.

Generalidades sobre conjuntos de datos de Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar.

Conocimiento de los elementos que se sincronizan

Salesforce for Outlook sincroniza los registros basados en definiciones en conjuntos de datos, junto con todos los registros relacionados.

Concepto de límites de conjuntos de datos

Si utiliza conjuntos de datos, los usuarios pueden sincronizar hasta 5.000 registros por filtros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce a la vez. Esto significa que si los usuarios tienen más de 5.000 registros en la sincronización basados en la configuración de sus conjuntos de datos, Salesforce for Outlook no se sincronizará con ellos. Además, los usuarios pueden encontrar que sincronizar grandes cantidades de datos puede ralentizar el proceso de sincronización. Sin embargo, puede aumentar los límites del número de registros que los usuarios pueden sincronizar. Tenga en cuenta que no puede reducir la posibilidad de que el proceso de sincronización se reduzca.

Aumento de los límites de conjuntos de datos

Si sus usuarios trabajan con más de 5.000 registros, puede configurar sus conjuntos de datos para que puedan sincronizar más registros. Para ello, edite los conjuntos de datos para incluir filtros adicionales. Por ejemplo, en Filtrar por propiedad de registro en la sección de filtros de contactos, seleccione **Contactos seleccionados**. A continuación, seleccione **Registros de usuario** en Contactos, Contactos en oportunidades y Contactos en cuentas. Como el conjunto de datos tiene ahora tres filtros, los usuarios pueden sincronizar ahora hasta 15.000 registros de contactos.

Tenga en cuenta que estos diferentes filtros que defina no seleccionarán necesariamente los registros que sean mutuamente exclusivos. Por lo tanto, es posible que el proceso de sincronización no sincronice exactamente 15.000 registros. Para evitar esta situación, puede refinar aún más el grupo de contactos que desee sincronizar. Puede definir más parámetros en Filtrar por objetos y campos adicionales.

Después de definir los filtros, puede obtener un conteo de registros de los usuarios en la sección Tamaño del conjunto de datos. Para ello, ingrese un usuario y, a continuación, haga clic en **Obtener conteo de registros**. Si los usuarios siguen excediendo los límites de sincronización que ha definido, los usuarios pueden encontrar que el proceso de selección selecciona los registros de manera aleatoria.

Acerca de cuentas personales

Si su organización ha activado cuentas personales y sus usuarios tienen más de 5.000 registros en Salesforce, los conjuntos de datos funcionan de forma diferente. De forma específica, Salesforce ejecuta una primera consulta en cuentas personales con criterios de filtro coincidentes y, a continuación, en los contactos asignados a estas cuentas. De esta forma, es posible que el proceso de sincronización alcance el límite de 5.000 registros (incluyendo las cuentas y contactos personales) y que no se incluyan algunos de los contactos que los usuarios esperaban sincronizar.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:

- La dirección de sincronización no puede ser *No sincronizar*.

Configurar filtros de contactos para Salesforce for Outlook

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:	"Ver parámetros y configuración"
Para crear, modificar y eliminar configuraciones:	"Gestionar configuraciones de cliente de email"
Para filtrar contactos por equipos de oportunidades:	"Ventas en equipo de oportunidades"
Para filtrar contactos por equipos de cuentas:	"Equipos de cuentas"
Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:	La dirección de sincronización no puede ser <i>No sincronizar</i> .

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, puede que desee permitir a determinados usuarios sincronizar todos los contactos, pero permitir a otros usuarios que sincronicen únicamente los contactos relacionados con sus equipos de oportunidades. Además, puede filtrar por los campos de los registros, como permitir que los usuarios sincronicen únicamente los contactos relacionados con cuentas y oportunidades específicas.

En la página de detalles de la configuración de Outlook se muestra un resumen de los filtros actuales de la configuración.



Nota: Si su compañía utiliza Cifrado de plataforma, no puede establecer filtros en los campos que ha cifrado. En caso contrario, Salesforce for Outlook no puede sincronizar contactos, eventos o tareas para usuarios asignados a esa configuración.

1. Definir un conjunto de datos para su configuración.
2. En Filtrar por propiedad de registro, especifique los contactos que los usuarios pueden sincronizar.
3. Si selecciona **Contactos seleccionados**, puede limitar aún más los contactos sincronizados por los usuarios.

Para	Para permitir a los usuarios sincronizar	Seleccionar
Contactos	Todos los contactos de su propiedad	Registros de usuario
	Todos los contactos de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones.	Registros de equipo de usuario
Contactos en Oportunidades	Contactos relacionados con sus oportunidades	Registros de usuario
	Todos los contactos relacionados con oportunidades de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones.	Registros de equipo de usuario
	Contactos relacionados con oportunidades donde son miembros de equipos de oportunidades pero no oportunidades propiedad de los usuarios.	Registros de equipo de oportunidades del usuario
Contactos en Cuentas	Contactos relacionados con sus cuentas	Registros de usuario

Para	Para permitir a los usuarios sincronizar	Seleccionar
	Todos los contactos relacionados con cuentas de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones.	Registros de equipo de usuario
	Contactos relacionados con cuentas donde son miembros de equipos pero no cuentas propiedad de los usuarios.	Registros de equipo de cuentas del usuario

4. En Filtrar por campos y objetos adicionales, agregue filtros a nivel de campo que necesite.
 - a. Seleccione un objeto y un campo dentro de ese objeto.
 - b. Seleccione el operador de filtro correcto.
 - c. Ingrese un valor para el campo seleccionado.
5. Para agregar un nuevo filtro, haga clic en **Agregar fila**; para eliminar la última en la lista, haga clic en **Eliminar fila**.
6. En Otros contactos para incluir, puede elegir la sincronización automática de contactos de Chatter para los usuarios de esta configuración. Para hacerlo, seleccione **Sincronizar los contactos que siguen los usuarios en Chatter**.

Filtros de contactos de Salesforce for Outlook

Los filtros de contactos controlan el número de registros que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Outlook y Salesforce. Tenga en cuenta lo siguiente cuando utilice filtros de contactos.

- Los criterios que especifique se basan en AND. Es decir, si se especifican varios criterios, el resultado incluirá solamente aquellos registros que los cumplan todos.
- Si especifica una fecha, utilice el formato permitido por la configuración **Regional**. También puede utilizar valores especiales de fecha como HOY, LA SEMANA QUE VIENE, EL AÑO QUE VIENE, LOS ÚLTIMOS <number> DÍAS, etc.
- Utilice comillas en los números u otros datos que incluyan comas. Por ejemplo *Importe igual a "10.000"* devuelve registros con un importe de \$10.000 pero *Importe igual a 10.000* devuelve \$10.000 así como \$10 y \$0.
- Cuando utilice los operadores "menor que", "mayor que", "menor o igual que" o "mayor o igual que" en campos que tengan valores numéricos, los registros con valores en blanco o "nulos" se devuelven como si su valor fuera cero (0).
- Para limitar los resultados a los registros que estén en blanco o contengan valores "nulos" para un campo concreto, seleccione el campo y los operadores "igual a" o "no igual a", dejando el tercer campo en blanco. Por ejemplo, *Importe igual a* devuelve registros con campos de importe en blanco. Puede buscar valores en blanco u otros valores especificados al mismo tiempo. Por ejemplo, *Importe igual a 1,2* devuelve registros donde *Importe* está en blanco o contiene el valor "1" o "2". Por ejemplo, si crea un filtro de flujo de trabajo para cuentas con el criterio *Ingresos anuales menores de 100.000*, los registros de cuentas coinciden si sus *Ingresos anuales* están en blanco.
- Para buscar números de teléfono, incluya el formato exacto de números de teléfono, por ejemplo, *El teléfono empieza por (561)*.
- Separe los términos de búsqueda por comas para filtrar por más de un valor. Puede ingresar un máximo de 80 caracteres, incluidas las comas y los espacios. Por ejemplo, para buscar cuentas de California, Nueva York o Washington, use *Estado continente CA, NY, WA*.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Al filtrar campos de área de texto largo estándar, como es el caso de *Descripción*, sólo se buscarán los primeros 1.000 caracteres del campo.
- Puede utilizar el botón **Obtener conteo de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
- Si necesita hacer referencia a la información del usuario en sus filtros de contactos, puede agregarles los siguientes campos de combinación.

Campo de combinación	Descripción
<code>\$User.ID</code>	Hace referencia al Id. del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a los campos que contienen una búsqueda de usuarios. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a" y "no igual a". Cuando se crean filtros de vista de Mobile que hacen referencia a un campo de propietario, sólo puede utilizar el campo de combinación <code>\$User.ID</code> .
<code>\$User.Username</code>	Hace referencia al nombre de usuario del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por".
<code>\$User.Firstname</code>	Hace referencia al nombre del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por".
<code>\$User.Lastname</code>	Hace referencia a los apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por".
<code>\$User.Fullname</code>	Hace referencia al nombre y apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por".

Ingresar filtros de eventos para Lightning Sync y Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, puede que la mayoría de los usuarios sólo sincronicen los eventos actuales y futuros, mientras otros usuarios necesiten sincronizar también los eventos pasados. Los eventos de sincronización de Salesforce for Outlook se basan en sus fechas de finalización en lugar de en sus fechas de inicio. Por ejemplo, si sincroniza eventos actuales y futuros únicamente, un evento de dos días que comenzó ayer, se sincronizará.

La sección Conjuntos de datos de la página de detalles Configuración de Outlook muestra un resumen de los filtros del evento actual de la configuración.

1. Definir un conjunto de datos para su configuración.
 2. En Eventos, ingrese uno de estos filtros en el campo *Superior o igual a*.
 - *TODAY*: se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
 - *LAST MONTH*: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
 - *LAST N DAYS*: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *LAST 30 DAYS*.
 3. Puede utilizar el botón **Obtener conteo de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
 4. Guardar el conjunto de datos.
-  **Nota:** Los siguientes elementos no se sincronizan: eventos de día completo que comienzan el primer día configurado para la sincronización y asistentes a eventos. Los eventos de varios días se sincronizan como eventos únicos en ambas direcciones. Los eventos para varios días se sincronizan.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:

- La dirección de sincronización no puede ser *No sincronizar*.

Crear filtros de tareas de Salesforce for Outlook

Especifique qué tareas sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce para sus equipos de ventas.

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, la mayoría de usuarios pueden sincronizar tareas pasadas, mientras que otros usuarios sincronizan sólo tareas actuales y futuras. Las tareas de sincronización de Salesforce for Outlook se basan en sus fechas de vencimiento en lugar de en sus fechas de inicio. Por ejemplo, si sincroniza tareas actuales y futuras únicamente, una tarea que comenzó ayer se sincronizará.

La sección Conjuntos de datos de la página de detalles Configuración de Outlook muestra un resumen de los filtros de la tarea actual de la configuración.

1. [Definir un conjunto de datos](#) para su configuración.
2. En Tareas, ingrese uno de estos filtros en el campo `Superior o igual a`.
 - **TODAY**: se sincronizan las tareas que vencen hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
 - **LAST MONTH**: se sincronizan las tareas que han vencido el primer día del mes anterior o después.
 - **LAST N DAYS**: se sincronizan las tareas que han finalizado en o después de un número especificado de días, como **LAST 30 DAYS**.
3. Seleccione si sincronizar tareas recurrentes de Salesforce en Outlook.

4. Puede utilizar el botón **Obtener conteo de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
5. Guardar el conjunto de datos.



Nota: Salesforce for Outlook no sincroniza todo tipo de tarea. Estos tipos de tareas nunca se sincronizan:

- Tareas recurrentes de Outlook en Salesforce
- Tareas completadas, si se marcan como completadas antes de las sincronizaciones de Salesforce for Outlook
- Tareas creadas automáticamente cuando marca un email o contacto para su seguimiento

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:

- La dirección de sincronización no puede ser *No sincronizar*.

Conjuntos de datos de ejemplo de Lightning Sync y Salesforce for Outlook

Debido a que los usuarios con la misma función normalmente tienen los mismos requisitos de sincronización de datos, muchos administradores crean configuraciones de sincronización en base a sus cargos en la organización. A continuación se muestran conjuntos de datos de ejemplo para grupos de Salesforce comunes. Sus usuarios de Salesforce for Outlook y Lightning Sync tienen necesidades exclusivas, pero puede utilizar estos ejemplos como referencia para ayudarle a empezar a crear configuraciones de Outlook (para usuarios de Salesforce for Outlook) y configuraciones de Lightning Sync (para usuarios de Lightning Sync).

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Gestor de ventas

Los gerentes de ventas normalmente necesitan ver los registros que poseen y los registros de sus usuarios subordinados. Además, necesitan ver la información de contacto más reciente de cualquier persona asociada con posibles contratos de gran tamaño en las oportunidades en curso y cualquier próxima reunión que pueda estar relacionada con dichos posibles contratos. También pueden desear tener sus contactos de Chatter en Outlook.

Configuración de ejemplo de Outlook para Gerentes de ventas:

```
Contacts
Contacts: User's Records, User's Team's Records
Contacts on Opportunities: User's Team's Records
Contacts on Accounts: User's Team's Records
Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
Events: User's Records
Date greater or equal TODAY

Tasks
Tasks: User's Records
Date greater or equal TODAY
```

Ingeniero de ventas

Los ingenieros de ventas a menudo solo necesitan los contactos que poseen y los otros miembros de sus equipos de oportunidades. También es posible que deseen sus contactos de Chatter, un registro de las reuniones del mes pasado y una programación de todas las reuniones futuras.

Configuración de ejemplo de Outlook para Ingenieros de ventas:

```
Contacts
Contacts: User's Records
Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
Events: User's Records
Date greater or equal LAST MONTH

Tasks
Tasks: User's Records
Date greater or equal LAST MONTH
```

Ejecutivo de cuentas

Los ejecutivos de cuentas necesitan ver los contactos relacionados con sus cuentas y oportunidades. Las oportunidades se filtran de modo que solo los contactos relacionados con oportunidades abiertas con una probabilidad superior al 40% se sincronizan. También puede que deseen sincronizar sus contactos de Chatter, todas las reuniones futuras, así como todas las reuniones de los últimos dos meses.

Configuración de ejemplo de Outlook para Ejecutivos de cuentas:

```
Contacts
Contacts on Opportunities: User's Records
  (Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
Contacts on Accounts: User's Records
Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
Events: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS

Tasks
Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

Comprobar el tamaño de los conjuntos de datos de Salesforce for Outlook

Puede utilizar el botón **Obtener conteo de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración. Si los números son demasiado altos o bajos, puede ajustar los filtros y volver a comprobar el tamaño. El conteo máximo de registros es de 5.000 por objeto.

1. Defina un conjunto de datos para su configuración.
2. En Tamaño del conjunto de datos, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo **Usuario**.
3. Seleccione un usuario. Para comprobar el tamaño máximo, seleccione un usuario que posea varios registros, incluso uno que no esté asignado actualmente a la configuración.
4. Haga clic en **Obtener conteo de registros**. Aparecerá el número de registros que se sincronizarán entre Outlook y Salesforce para ese usuario.
5. Ajuste los filtros o el usuario seleccionado y vuelva a comprobar el conjunto de datos según sea necesario. No se guardará nada hasta que haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Outlook:

- "Ver parámetros y configuración"

Para comprobar los conjuntos de datos de Outlook:

- "Gestionar configuraciones de cliente de email"

Realizar un seguimiento de las versiones de Salesforce for Outlook que sus usuarios ejecutan

Vea rápidamente qué versiones de Salesforce for Outlook están ejecutando sus usuarios desde el reporte Historial de inicio de sesión.

1. En Configuración, ingrese *Historial de inicio de sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

- Para ejecutar reportes:
- “Ejecutar reportes”

1

Manage Users

2

Client Version

Username	Login Time	Source IP	Login Type	Status	Browser	Platform	Application	Client Version	API Type	API Version	Login URL
bdonovan@cnvoc.demo	10/7/2013 2:16:05 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	241	N/A	N/A	na9.salesforce.com
chrsitinawill@cnvoc.demo	10/7/2013 2:14:16 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	241	N/A	N/A	na9.salesforce.com
madisonriffs@cnvoc.demo	10/7/2013 2:16:57 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	241	N/A	N/A	na9.salesforce.com
stuartmiddle@cnvoc.demo	10/7/2013 3:00:51 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	241	N/A	N/A	na9.salesforce.com
adamsmith@cnvoc.demo	10/7/2013 3:00:28 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	234	N/A	N/A	na9.salesforce.com
timmeadow@cnvoc.demo	10/7/2013 5:03:58 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	234	N/A	N/A	na9.salesforce.com
andygib@cnvoc.demo	10/8/2013 1:23:03 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	Unknown	Unknown	Salesforce for Outlook	231	N/A	N/A	na9.salesforce.com
jimtemp@cnvoc.demo	10/7/2013 2:13:51 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	IE 8 (Compatibility View)	Windows 7	Salesforce for Outlook	231	N/A	N/A	login.salesforce.com
lwakamatsu@cnvoc.demo	10/8/2013 2:18:26 PM PDT	Salesforce.com	Remote Access 2.0	Success	IE 9 (Compatibility View)	Windows 7	Salesforce for Outlook	226	N/A	N/A	login.salesforce.com

2. Vea la versión de cada usuario de Salesforce for Outlook en las columnas Versión de cliente y Aplicación.

Connect for Outlook: Retirado

Connect for Outlook (Retirado)

Antes de interesarse por nuestro antiguo producto retirado de Connect for Outlook, le instamos a explorar alguno de nuestros productos de integración de Microsoft basados en escritorio o en la Nube: Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook.

 **Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus emails ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

¡Pero no se preocupe! Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus colegas de trabajo.

¿Cómo puedo desinstalar Connect for Outlook?

 **Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus emails ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

¡Pero no se preocupe! Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus colegas de trabajo.

1. Cerrar Microsoft® Outlook®.
2. En Windows®, abrir el panel de control.
3. Seleccione la opción para desinstalar programas.
4. Desplácese a Salesforce Outlook Edition y siga las indicaciones para desinstalarlo.

Configurar Voice

Voice permite a los usuarios acceder a las funciones de telefonía directamente en Salesforce.

Para utilizar Voice en su organización:

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Requisitos previos de Voice](#)
Planifique su implementación antes de activar Voice en su organización.
2. [Activar Voice](#)
Active Voice desde la página Configuración de Voice en Lightning Experience.
3. [Crear un conjunto de permisos con funciones de Voice](#)
Asigne a la aplicación Voice permisos con un conjunto de permisos personalizado.
4. [Asignar el conjunto de permisos de Voice a usuarios](#)
Asigne las licencias de Voice a usuarios desde Configuración.
5. [¿Cómo gestiono el uso de Voice?](#)
Vea el uso de Voice de su organización desde Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

Requisitos previos de Voice

Planifique su implementación antes de activar Voice en su organización.

Lo mejor es tener una red dedicada para sus llamadas de Voice. Recomendamos tener al menos 10 kbps por sesión de Voice disponibles, pero tener más de 500 kbps+ por sesión de Voice es lo óptimo.

Los navegadores compatibles con Voice incluyen las versiones más recientes de Chrome, Firefox y Edge. También es necesario abrir puertos en su equipo y cortafuegos de red para que Voice funcione. Asegúrese de que los siguientes puertos no están bloqueados:

- TCP: puertos 80 y 443
- UDP: todos los puertos entre 10.000 y 60.000

El producto Voice incluye las siguientes limitaciones en estos momentos:

- Las funciones de Voice están disponibles en Lightning Experience en equipos de escritorio únicamente.
- Los números de teléfono en reportes y tableros no pueden marcarse directamente con Voice.
- Las llamadas salientes solo se admiten en Estados Unidos y Canadá.
- Cada licencia dispone de un número dedicado. Para cambiarlo, un administrador puede liberar el número, y el usuario de Voice puede luego reasignarse otro número. Los administradores pueden liberar y sustituir como máximo un único número para cada usuario al mes.
- Voice no admite en estos momentos tipos de registros. Si algún usuario tiene varios tipos, se selecciona el primero de forma predeterminada.

Antes de iniciar el proceso de implementación, Salesforce debe activar los permisos de Voice y aprovisionar licencias de Voice para su organización. Su contacto de Salesforce coordina esto con usted, pero puede comprobar si su organización tiene licencias de Voice disponibles. En Configuración, ingrese *Información de compañía* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de compañía** y busque **Usuario saliente de Voice, Minutos de Voice** y **Usuario saliente de Voice** bajo Licencias de conjuntos de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignación de conjuntos de permisos"

Para gestionar usuarios:

- "Gestionar usuarios"

Y

"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Activar Voice

Active Voice desde la página Configuración de Voice en Lightning Experience.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Voice* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Voice**.
2. Active Voice.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:

- "Personalizar aplicación"

Crear un conjunto de permisos con funciones de Voice

Asigne a la aplicación Voice permisos con un conjunto de permisos personalizado.

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese un nombre para el conjunto de permisos.
Al asignarle el nombre *Voice* se facilita su identificación.



Nota: El menú desplegable *Licencia* debe tener **Ninguna** seleccionado. No seleccione una licencia de usuario específica para el conjunto de permisos.

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
6. Haga clic en **Modificar**.
7. Seleccione **Acceder a minutos de voz**, **Acceder a llamadas salientes de voz** y (si procede) **Acceder a llamadas entrantes de voz**.
8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Asignar el conjunto de permisos de Voice a usuarios

Asigne las licencias de Voice a usuarios desde Configuración.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un usuario.
3. En la lista relacionada de Asignaciones de licencia de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Asigne las licencias de usuario Minutos de Voice, Usuario saliente de Voice y (si procede) Usuario entrante de Voice y haga clic en **Guardar**.
5. En la lista relacionada de asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
6. Agregue el conjunto de permisos Voice bajo Conjuntos de permisos activados y haga clic en **Guardar**.
7. Repita el proceso para otros usuarios a los que desee otorgar acceso de Voice.

El número de conjuntos de permisos que puede asignar está limitado por el número de licencias de funciones que haya adquirido.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignación de conjuntos de permisos"

¿Cómo gestiono el uso de Voice?

Vea el uso de Voice de su organización desde Configuración.

En Configuración, ingrese *Reporte de uso* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reporte de uso**.

La página muestra el total de minutos utilizados por su organización este mes y el mes pasado. Puede ver el uso por fecha, y también ordenar y filtrar los datos de uso.

EN ESTA SECCIÓN:

[Liberar un número de Voice](#)

Libere un número desde la página Gestión de números en Configuración.

[Sugerencias para la solución de problemas de Voice](#)

Asegúrese de que su entorno está configurado para utilizar Voice, y de que dispone de la versión más reciente de Chrome, Firefox o Edge.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

Liberar un número de Voice

Libere un número desde la página *Gestión de números* en Configuración.

Una vez que libere un número, no podrá recuperarse. Aún podrá acceder a los datos de llamadas, pero no podrá realizar llamadas con el número. Los administradores pueden liberar como máximo un único número para cada usuario al mes.

1. En Configuración, ingrese *Gestión de números* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Gestión de números**.
2. Haga clic en  junto a un número.
3. Haga clic en **Liberar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:

- “Personalizar aplicación”

Sugerencias para la solución de problemas de Voice

Asegúrese de que su entorno está configurado para utilizar Voice, y de que dispone de la versión más reciente de Chrome, Firefox o Edge.

Problema	Soluciones potenciales
No puedo realizar una llamada.	• Asegúrese de que tiene una conexión de red. • Asegúrese de que otorgó a su navegador permiso para acceder a su micrófono. • Compruebe que Voice está configurado adecuadamente en su organización. Para obtener más información sobre la configuración inicial, consulte “Requisitos previos de Voice” en la Ayuda de Salesforce.
El audio está entrecortado en mi llamada.	Compruebe la calidad de su conexión de red. Lo mejor es utilizar una red de alta velocidad o separada para la actividad de llamadas, o priorizar el tráfico de Voice en su red.
Solo se recibe el audio en un lado (en cualquier extremo).	• Asegúrese de que su micrófono y altavoz están conectados y activados, y que su micrófono no está silenciado. • Compruebe que abrió los puertos correctos en su equipo y cortafuegos de su red.
La calidad del audio es deficiente en mi llamada.	• Utilice unos auriculares analógicos en lugar de auriculares inalámbricos o móviles.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

Voice está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

Problema**Soluciones potenciales**

- Pruebe a reducir el ruido en su zona, y atienda llamadas en una ubicación silenciosa.
- Ajuste el volumen del micrófono y los altavoces.
- Si está utilizando una conexión inalámbrica, cambie a una conexión cableada con el ancho de banda adecuado.
- Cierre aplicaciones adicionales y fichas de navegador para garantizar que su equipo dispone de los recursos suficientes para realizar una llamada de calidad.

Configuración de Work.com

Descripción general de la implementación de Work.com

Work.com es un conjunto de herramientas de administración de ventas y servicios que ayuda a los gestores y equipos a aprender más rápido y tener un mejor desempeño.

Work.com tiene varias funciones que ayudan a sus equipos de ventas y servicio. Esto incluye el reconocimiento aparejado a premios reales, objetivos detallados y apoyo en tiempo real, así como revisiones de desempeño con funciones completas.

Tras recibir sus licencias de Work.com, tendrá que configurar Work.com realizando las actividades siguientes.

- Asigne un administrador de Work.com para completar el proceso de configuración.
- Active las preferencias de las funciones de Work.com.
- Configure permisos para las funciones de Work.com con perfiles o conjuntos de permisos.
- Asigne licencias de Work.com a usuarios.
- Configure funciones Work.com para su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Work.com está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Requisitos](#)

[Asignar un administrador de Work.com](#)

[Activación de funciones de Work.com](#)

[Acceso a funciones de Work.com](#)

[Tipos de licencias de Work.com](#)

[Descripción general de funciones de Work.com](#)

Requisitos

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Work.com:	"Personalizar aplicación"
Para asignar conjuntos de permisos:	"Asignación de conjuntos de permisos"
Para asignar perfiles:	"Gestionar usuarios"
Para configurar la seguridad a nivel de campo:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" Y "Personalizar aplicación"
Para ver la ficha Calibración:	"Activar calibración de Work.com"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Work.com está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Planifique su implementación antes de activar Work.com en su organización.

Antes de iniciar el proceso de implementación, Salesforce debe activar los permisos de Work.com y aprovisionar licencias de Work.com para su organización. Su contacto de Salesforce coordinará estos puntos, pero puede comprobar si su organización tiene licencias de Work.com disponibles. En Configuración, ingrese *Información de la compañía* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Información de la compañía** y compruebe el usuario de Work.com en **Licencias de función**.



Nota: Recomendamos que active Chatter sin importar la edición que esté utilizando su organización. Muchas funciones de Work.com utilizan las noticias en tiempo real de Chatter para notificar e interactuar con usuarios. Para confirmar que Chatter está activado, en Configuración, ingrese *Configuración de Chatter* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** y compruebe que Configuración de Chatter está activada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignar un administrador de Work.com](#)

Activación de Work.com

Asignar un administrador de Work.com

Antes de activar Work.com en su organización, debe asignar una licencia de función de usuario de Work.com a la persona que será el administrador del sistema y responsable de configurar Work.com para su organización.

Si usted es el administrador que está configurando Work.com, asígnese la licencia a sí mismo.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Localice el nombre de la persona que será el administrador del sistema y haga clic en **Modificar** junto a su nombre.
3. En la columna de la derecha, seleccione la casilla de verificación **Usuario de Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un administrador de Work.com:

- "Personalizar aplicación"

Recomendamos encarecidamente que cree un perfil de Administrador de Work.com separado con acceso limitado porque el perfil Administrador del sistema de Salesforce es muy potente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de funciones de Work.com](#)

Activación de funciones de Work.com

Los administradores pueden activar preferencias para funciones de Work.com en la página Configuración de Work.com.

Todos los ajustes, excepto Configuración de agradecimiento y Configuración de habilidades, requieren una licencia de Work.com.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.
2. Seleccione las funciones de Work.com que desea activar:

Para los usuarios que adquirieron Work.com antes del lanzamiento de la versión Spring '15, las funciones que aparecen difieren dependiendo de si dispone de licencias de complementos para **Work.com Motivate**, **Work.com Align** o **Work.com Perform**.

Función	Sección	Descripción
Habilitar agradecimiento	Configuración de agradecimiento	Habilite el agradecimiento para permitir que los usuarios reconozcan a otros con insignias de agradecimiento en las noticias en tiempo real de Chatter. Si desactiva esta configuración, los usuarios ya no verán la acción Agradecer en el publicador de Chatter. Sin embargo, pueden continuar viendo publicaciones de Agradecimiento creadas anteriormente.
Restringir creadores de insignias personalizadas	Configuración de agradecimiento	De forma predeterminada, todos los usuarios pueden crear insignias personalizadas. Este ajuste restringe la creación de insignias a usuarios con el permiso "Crear" en el objeto Recompensa.
Habilitar recompensas	Configuración de reconocimiento	Habilite las recompensas para vincular recompensas tangibles a insignias. Los creadores de Reward pueden cargar códigos de regalo para crear fondos de Reward. Consulte el tema "Fondos de premios" para obtener más información sobre la creación de recompensas.
Activar grupos de gestores para apoyo	Configuración de apoyo	Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los espacios de apoyo de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Work.com:

- "Personalizar aplicación"

Función	Sección	Descripción
		lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo Configuración de colaboración .
Activar grupos de gestores para objetivos	Configuración de metas	Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los objetivos de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo Configuración de colaboración .
Habilitar calibración	Configuración de desempeño	Habilite la calibración para ver y actualizar el desempeño entre equipos e individuos.  Nota: En organizaciones de Performance Edition , la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones.
Habilitar habilidades	Configuración de habilidades	Habilite las habilidades para permitir que los usuarios agreguen habilidades a sus perfiles y aprueben las habilidades de otros usuarios. Al activar esta configuración se sustituye en perfiles de Chatter el widget Experto en.
Restringir modificación de habilidades y aprobaciones a páginas de detalles de registro	Configuración de habilidades	Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter y restringe la modificación a páginas de detalles de registro. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.  Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter.
Habilitar publicaciones de noticias en tiempo real de habilidades automáticas	Configuración de habilidades	Habilite esta acción para crear automáticamente publicaciones de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agregue una nueva habilidad.
Activar habilidades sugeridas	Configuración de habilidades	Active Habilidades sugeridas para que el widget de habilidades sugiera habilidades para los usuarios las añadan en base a su actividad en Temas de Chatter.

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acceso a funciones de Work.com](#)

Acceso a funciones de Work.com

Una vez que Work.com esté activado para su organización, otorgue acceso a usuarios a funciones de Work.com empleando perfiles o conjuntos de permisos.

Los administradores pueden otorgar acceso a usuarios a funciones de Work.com con perfiles o conjuntos de permisos.



Nota: Las organizaciones con Professional Edition tendrán que otorgar acceso a través de los perfiles existentes.

- Un perfil contiene permisos y configuraciones de acceso del usuario que controlan lo que hacen los usuarios en su organización. Cada usuario solo puede tener un perfil. Consulte [Perfiles de Work.com recomendados](#) para obtener más información sobre la creación de perfiles.
- Un conjunto de permisos es una colección de configuraciones y permisos que ofrece a los usuarios acceso a varias herramientas y funciones. Los conjuntos de permisos amplían el acceso funcional de los usuarios sin cambiar sus perfiles. Consulte [Conjuntos de permisos de Work.com recomendados](#) para obtener más información sobre la creación de conjuntos de permisos adecuados.

Si su organización dispone de licencias de usuario de Work.com Only, vendrán con un perfil estándar de Work.com Only. Tenga en cuenta que nadie puede modificar el perfil estándar, pero puede duplicarlo y modificar el perfil duplicado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conjuntos de permisos de Work.com recomendados](#)

[Asignar conjuntos de permisos de Work.com](#)

[Perfiles de Work.com recomendados](#)

[Asignar perfiles de Work.com](#)

[Tipos de licencias de Work.com](#)

Asignar conjuntos de permisos de Work.com

Asigne conjuntos de permisos con acceso a Work.com a sus usuarios desde Configuración.

Antes de poder asignar conjuntos de permisos a sus usuarios, debe crear conjuntos de permisos con acceso a Work.com. Consulte [Conjuntos de permisos de Work.com recomendados](#) para obtener más información.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un usuario.
3. En la lista relacionada de asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Para asignar un conjunto de permisos, selecciónelo en la casilla *Conjuntos de permisos disponibles* y haga clic en **Agregar**. Para eliminar la asignación de un conjunto de permisos, selecciónelo en la casilla *Conjuntos de permisos activados* y haga clic en **Eliminar**.



Nota: La página *Asignaciones de conjuntos de permisos* muestra conjuntos de permisos

- Sin licencias asociadas. Por ejemplo, puede asignar un conjunto de permisos donde se seleccionó **--Ninguna--** para el tipo de licencia en el conjunto de permisos. Asegúrese de que la licencia de usuario permite todos los ajustes y permisos activados del conjunto de permisos. Si la licencia del usuario no permite los permisos y ajustes activados, la asignación falla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignación de conjuntos de permisos"

- Eso coincide con la licencia del usuario. Por ejemplo, si la licencia de un usuario es Solo Chatter, puede asignar conjuntos de permisos con la licencia Solo Chatter.
- Específico de licencias de conjuntos de permisos. Supongamos que crea un conjunto de permisos denominado "Identity: Finance" y asocia ese conjunto de permisos con la licencia de conjunto de permisos "Identity Connect". Cuando asigna un usuario al conjunto de permisos Identity: Finance, el usuario recibe todas las funciones disponibles con la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect.

Algunos permisos requieren que los usuarios dispongan de licencias de conjunto de permisos antes de que se otorgue a los usuarios esos permisos. Por ejemplo, si agrega el permiso de usuario "Utilizar Identity Connect" en el conjunto de permisos "Identidad", solo puede asignar usuarios con la licencia del conjunto de permisos de Identity Connect al conjunto de permisos "Identity".

5. Haga clic en **Guardar**.

Asignar perfiles de Work.com

Asigne perfiles con acceso a Work.com a sus usuarios desde Configuración.

Antes de que pueda asignar perfiles a sus usuarios, debe crear perfiles con acceso a Work.com. Consulte [Perfiles de Work.com recomendados](#) para obtener más información.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. Desde la lista desplegable **Perfil**, seleccione el perfil que le gustaría asignar.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar perfiles:

- "Gestionar usuarios"

Tipos de licencias de Work.com

Después de otorgar acceso a funciones de Work.com con conjuntos de permisos o perfiles, asigne a los usuarios licencias de Work.com.

Work.com tiene dos tipos de licencias.

- Las licencias de Usuario solo de Work.com están destinadas a usuarios que no tienen una licencia de Salesforce y solo utilizan las funciones de Work.com en su organización.



Nota: Las licencias de usuario de solo Work.com tienen funciones de administrador limitadas. Asigne licencias de funciones de usuario de Work.com en su lugar para los usuarios que administrarán los ciclos de resumen de desempeño u otras funciones de Work.com.

- Las licencias de funciones de usuario de Work.com están destinadas a usuarios que también disponen de una licencia de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Es posible que desee configurar funciones de Work.com antes de asignar licencias a todos los usuarios. Por ejemplo, es posible que desee limitar inicialmente las licencias a administradores de Work.com para evitar exponer ciertas funciones antes de su fecha de lanzamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignar licencias de usuarios solo de Work.com](#)

[Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com](#)

[Descripción general de funciones de Work.com](#)

Asignar licencias de usuarios solo de Work.com

Asigne una licencia de Usuario solo de Work.com a usuarios que no tienen una licencia de Salesforce y solo utilizarán Work.com.

Las licencias de usuario de solo Work.com tienen funciones de administrador limitadas. Asigne licencias de funciones de usuario de Work.com en su lugar para los usuarios que administrarán los ciclos de resumen de desempeño u otras funciones de Work.com.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. En la lista desplegable **Licencia de usuario**, seleccione **Solo Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de licencias de Work.com](#)

[Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com](#)

Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com

Asigne una licencia de función de usuario de Work.com a usuarios que también tienen una licencia de Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. En la columna de la derecha, seleccione la casilla de verificación **Usuario de Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de licencias de Work.com](#)

[Asignar licencias de usuarios solo de Work.com](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias de usuario:

- "Gestionar usuarios"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias de funciones de usuario:

- "Gestionar usuarios"

Configuración de funciones de Work.com

Descripción general de funciones de Work.com

La mayoría de las funciones de Work.com requieren el complemento de Work.com, pero algunas están disponibles de forma gratuita para usuarios de Sales Cloud.

Los usuarios pueden acceder a las funciones Habilidades y Agradecimiento (excluyendo Premios) sin Work.com. Otras funciones requieren el complemento Work.com.

Tabla 8: Funciones de Work.com disponibles

Función	Requiere el complemento de Work.com
Reconocimiento: Crear y dar insignias de agradecimiento	
Reconocimiento: Crear y dar insignias de premios	✓
Habilidades: Comparta y apruebe habilidades	
Objetivos: Defina y supervise su trabajo	✓
Apoyo: Ofrezca apoyo en tiempo real	✓
Comentarios: Dé y ofrezca comentarios	✓
Desempeño: Supervise datos de desempeño	✓
Calibración: Visualice y cambie datos de desempeño	✓

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: Recomendamos que active Chatter sin importar la edición que esté utilizando su organización. Muchas funciones de Work.com utilizan las noticias en tiempo real de Chatter para notificar e interactuar con usuarios. Para confirmar que Chatter está activado, en Configuración, ingrese *Configuración de Chatter* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** y compruebe que Configuración de Chatter está activada.

Puede personalizar el punto donde aparecen las diversas fichas, como Objetivos y Comentarios dentro de la aplicación Work.com en perfiles de usuarios. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y realice cambios en las aplicaciones y aplicaciones de subfichas que desee. Para obtener más información, consulte *Gestión de aplicaciones de subficha* en la Ayuda de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Work.com](#)

[Funciones de agradecimiento y habilidades](#)

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

[Resumen de desempeño y funciones de calibración](#)

[Descripción general de tableros y reportes de Work.com](#)

Funciones de agradecimiento y habilidades

Configure funciones de agradecimiento y habilidades configurando el agradecimiento en el publicador de Chatter y asignando un formato de publicador a perfiles.

Asegúrese de que ha activado las funciones Gracias y Reconocimiento antes de configurarlas. Desde Configuración, ingrese “Configuración de Work.com” en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com** y active la configuración relevante.

Para obtener información detallada sobre la creación de premios, consulte [Fondos de premios](#) en la Ayuda de Salesforce. También puede encontrar información sobre la personalización de habilidades en el tema [Personalización de habilidades](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de funciones de Work.com](#)

[Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1](#)

[Asignar formato de publicador a perfiles](#)

Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1

Puede cambiar la posición de la acción Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1, o incluso ocultar Gracias para perfiles específicos.

Para modificar el publicador de Chatter, se deben activar las acciones del publicador.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Chatter* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. Confirme que **Activar acciones** en el publicador está seleccionada en las Acciones de la sección del publicador. Si no así, haga clic en **Modificar**, seleccione **Activar acciones en el publicador** y haga clic en **Guardar**.
3. Desde Configuración, ingrese *Formatos del publicador* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
4. Haga clic en **Modificar** junto al formato global del publicador.
5. Arrastre la acción **Agradecimiento** donde desee que aparezca en el publicador de Chatter o en la barra de acciones de Salesforce1.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede ocultar Agradecimiento para usuarios específicos cambiando los ajustes de visibilidad del perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones:

- “Personalizar aplicación”

CONSULTE TAMBIÉN

[Funciones de agradecimiento y habilidades](#)

[Asignar formato de publicador a perfiles](#)

Asignar formato de publicador a perfiles

Asigne el formato de publicador con Gracias a los perfiles de usuario. Las personas con estos perfiles pueden agradecer a sus colegas de trabajo directamente desde el publicador.

Si no todas las personas de su organización deben tener esta función, cree otro formato sin Gracias y asígnelo a un perfil. Las personas con ese perfil no verán Gracias en sus publicadores.

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos del publicador* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de publicador (Publisher Layout Assignment)**.
3. Haga clic en **Modificar asignación**.
4. Seleccione un perfil de usuario haciendo clic en cualquier parte de su fila en la tabla.
5. Desde la lista desplegable *Formato de publicador* que se utilizará, seleccione el formato de publicador global que desee asignar al perfil resaltado.
6. Guarde el formato.

CONSULTE TAMBIÉN

[Funciones de agradecimiento y habilidades](#)

[Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce](#)¹

Objetivos y funciones de apoyo

Active la supervisión de noticias en tiempo real y de historia para supervisar aún más los objetivos y el apoyo.



Nota: Active Chatter en su organización antes de configurar funciones de Objetivos y Apoyo.

La supervisión de noticias en tiempo real permite a los usuarios ver actualizaciones de noticias en tiempo real de Chatter de todos los cambios relevantes. La supervisión de historial le permite supervisar los cambios en campos vitales. Recomendamos que supervise los cambios en los objetos Objetivo, Medición y Apoyo.

Haga aflorar los objetivos clave en la compañía para dar visibilidad a todos los empleados de objetivos de toda la compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de funciones de Work.com](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Mediciones](#)

[Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo](#)

[Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo](#)

[Activar el seguimiento de historial de campos Medición](#)

[Configuración de objetivos clave en la compañía](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones rápidas:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos

Supervise las actualizaciones de los objetivos, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de objetivos debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

1. Desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto **Objetivo**.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.



Sugerencia: Para los objetivos, es útil realizar un seguimiento de Fecha de finalización, Fecha de vencimiento, Nombre del propietario, Progreso y Todos los objetos relacionados.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo](#)

[Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo](#)

[Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo](#)

[Configuración de objetivos clave en la compañía](#)

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo

Supervise las actualizaciones de los espacios de apoyo, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de apoyo debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

1. Desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto **Apoyo**.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.



Sugerencia: Para el apoyo, es útil realizar un seguimiento de Inactivo y Todos los objetos relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)
[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos](#)
[Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo](#)
[Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo](#)
[Configuración de objetivos clave en la compañía](#)

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Mediciones

Supervise las actualizaciones de los objetivos, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de mediciones debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

- Desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
- Haga clic en el objeto Medición.
- Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
- Seleccione los campos que desea supervisar.



Sugerencia: Para mediciones resulta útil realizar un seguimiento de Comentario, Fecha de finalización, Valor actual, Fecha de vencimiento, Objetivo, Valor inicial, Nombre del propietario, Estado, Valor objetivo y Todos los objetos relacionados.

- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo

Realice un seguimiento del objeto Objetivo para fines de auditoría.

Recomendamos el seguimiento de los campos Fecha de finalización, Fecha de vencimiento, Nombre del propietario, Progreso, Fecha de inicio, Estado y Descripción.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo](#)

[Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo](#)

[Configuración de objetivos clave en la compañía](#)

Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo

Realice un seguimiento del objeto Apoyo para fines de auditoría.

Recomendamos realizar un seguimiento de los campos Apoyo, Inactivo, Nombre del propietario y Persona apoyada.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo](#)

[Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo](#)

[Configuración de objetivos clave en la compañía](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

Activar el seguimiento de historial de campos Medición

Realice un seguimiento del objeto Medición para fines de auditoría.

Recomendamos realizar un seguimiento de los campos Comentario, Fecha de finalización, Valor actual, Fecha de vencimiento, Objetivo, Valor inicial, Nombre del propietario, Valor objetivo, Ponderación y Descripción.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para mediciones, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

Configuración de objetivos clave en la compañía

Los objetivos clave de la compañía ofrecen a todos en su organización visibilidad de un objetivo de toda la compañía después de que otorgue acceso de colaboración desde la página de detalle del objetivo. Los administradores de Work.com y personas a las que se les ha otorgado acceso tienen la capacidad de crear objetivos clave en la compañía.

También puede establecer seguridad a nivel de campos empleando conjuntos de permisos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en la etiqueta de campo **Es objetivo un clave en la compañía**.
3. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Asegúrese de que la casilla de verificación **Visible** está seleccionada para todos los perfiles con acceso a objetivos.
5. Asegúrese de que la casilla de verificación **Solo lectura** no está seleccionada para perfiles que deben poder crear objetivos clave en la compañía.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Objetivos y funciones de apoyo](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos](#)

[Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo](#)

[Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo](#)

[Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Y

"Personalizar aplicación"

Resumen de desempeño y funciones de calibración

Configure reportes de calibración para comparar y actualizar índices de desempeño en su organización.

Los resúmenes de desempeño de Work.com recopilan comentarios sobre personas de su organización con un cuestionario personalizado. Puede crear, implementar y compartir diversos resúmenes de desempeño de sus organizaciones gestionando los ciclos de resúmenes de desempeño. Una vez los usuarios hayan enviado detalles de resúmenes de desempeño, podrá ver y actualizar puntuaciones de desempeño de toda la organización con la función Calibración.

Puede crear e implementar ciclos de resúmenes de desempeño desde la ficha **Ciclos de desempeño**. Los usuarios con el conjunto de permisos o perfil Gestor del ciclo de desempeño pueden acceder a la ficha **Ciclos de desempeño**.

Para obtener información detallada sobre la creación e implementación de ciclos de resúmenes de desempeño, consulte la [Descripción general de ciclos de resúmenes de desempeño](#) en la Ayuda de Salesforce. Para obtener más información sobre la función Calibración, consulte el tema [Descripción general de Calibración](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de funciones de Work.com](#)

[Configurar reportes de calibración](#)

Configurar reportes de calibración

Los reportes de calibración se rellenan con datos de los ciclos de resumen de desempeño. Se han diseñado para que los gestores y ejecutivos revisen el desempeño general de sus equipos u organizaciones. Antes de usar la función Calibración, debe crear un reporte que carga los datos de resumen de desempeño.

Defina su propio reporte de calibración o descargue el paquete de reportes de calibración desde la página Instalación del paquete.

- [Paquete de reportes de calibración de producción](#)
- [Paquete de reportes de calibración de Sandbox](#)

1. En la ficha Calibración, seleccione un reporte de calibración en la lista desplegable.
2. Haga clic en **Ver/modificar reporte**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. Escriba un nombre, una descripción opcional y un nombre único, y especifique la carpeta del reporte.

Si el reporte se guarda en una carpeta pública, cualquier usuario con permiso para ver la carpeta puede ver este reporte, pero cada usuario solo verá los resúmenes de desempeño a los que tiene acceso. Si el reporte se guarda en "Mis reportes personalizados", solo usted verá el reporte de calibración.

5. Haga clic en **Guardar y volver a reporte**.



Sugerencia: Además, puede crear un reporte. Cuando un reporte cumple los criterios específicos, se muestra automáticamente en la lista desplegable Calibración.

- El reporte debe ser del tipo **Calibración de Work.com**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

- El reporte debe tener **Formato de resumen** y agruparse por Nombre de pregunta de comentario y, a continuación, Comentarios.
- Estas columnas se deben incluir en el reporte:
 - Id. de ciclo de desempeño
 - Id. de solicitud de comentarios
 - Id. de comentarios
 - Asunto: Id. de usuario
 - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
- El reporte se debe filtrar para ver solamente un ciclo de resumen de desempeño.

Una vez haya descargado el paquete o creado un reporte que cumpla los criterios, aparecerá automáticamente en la lista desplegable Calibración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Resumen de desempeño y funciones de calibración](#)

Configuración de reportes de Work.com

Descripción general de tableros y reportes de Work.com

Utilice tableros y reportes para ver cómo se están utilizando las funciones de Work.com en su organización.

Los reportes y tableros de Salesforce están disponibles para todos los usuarios de Work.com. Los administradores deben instalar el paquete de reportes que se aplica a su edición de Work.com. El paquete de reportes de Work.com contiene:

- Tipos de reportes personalizados para objetos de Work.com
- Campos personalizados para objetos de Work.com
- Tableros de ejemplo

Instale uno de los siguientes paquetes en base a la edición de Work.com que haya adquirido. Por ejemplo, si su organización tiene Work.com Align, instale únicamente el paquete de Align. Consulte el contrato de su producto para confirmar qué edición de Work.com tiene.

Nota:

- Asegúrese de que ha activado las funciones relacionadas con su versión de Work.com antes de instalar el paquete. El paquete solo se instalará correctamente si ha activado las funciones por anticipado.
- Si adquirió Work.com después de la versión Spring '15, instale el paquete Work.com Perform.
- No es posible o necesario instalar los paquetes.

Paquetes de producción:

- [Work.com Motivate](#)
- [Work.com Align](#)
- [Work.com Perform](#)
- [Reportes y tableros de agradecimiento y habilidades](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Paquetes de Sandbox:

- [Work.com Motivate](#)
- [Work.com Align](#)
- [Work.com Perform](#)
- [Reportes y tableros de agradecimiento y habilidades](#)

CONSULTE TAMBIÉN

- [Descripción general de la implementación de Work.com](#)
- [Descripción general de funciones de Work.com](#)
- [Detalles de tableros y reportes de Work.com](#)

Detalles de tableros y reportes de Work.com

Los reportes y tableros de Work.com incluidos en el paquete de reportes son un buen punto inicial. Utilice estos ejemplos para crear reportes y tableros que sean útiles para su organización.

Reportes del paquete de Work.com Perform

Estos reportes están disponibles después de instalar el paquete de [Work.com Perform](#). Los reportes de Work.com están organizados en carpetas en base a sus funciones:

- Work.com Coaching Reports
- Work.com Goal Reports
- Work.com Performance Summary Reports
- Work.com Recognition Reports
- Work.com Skills Reports

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Tabla 9: Work.com Coaching Reports

Nombre del reporte	Descripción
Coaching Activities (Tasks and Events)	Tareas y eventos relacionados con espacios de apoyo
Coaching Activities Team - Last 30 Days	Actividades de apoyo en su equipo durante los últimos 30 días
Coaching Activity Last 30 Days	Actividades de apoyo en los 30 últimos días ordenadas por departamento
Coaching Coverage Report	El porcentaje de usuarios con espacios de apoyo por departamento
Coaching Events by Relationship	Eventos relacionados con espacios de apoyo
Coaching Relationships	Todos los espacios de apoyo en su organización

Tabla 10: Work.com Goal Reports

Nombre del reporte	Descripción
All Goals	Todos los objetivos en su organización
All Metrics	Todos los parámetros en su organización

Nombre del reporte	Descripción
Goals Created by Date	Objetivos ordenados por la fecha de su creación
Key Company Goal Progress	Objetivos clave de la compañía, su estado y otros detalles
Metrics Flagged as Behind or Critical	Parámetros con un estado de Atrasados o Críticos
Stale Goals	Objetivos que no se han modificado en 30 días
Work.com Team Goals Progress	Los objetivos de su equipo y su progreso

Tabla 11: Work.com Performance Summary Reports

Nombre del reporte	Descripción
All Active Users with a Manager	Todos los usuarios activos con un gestor en su organización
Preguntas de gestor - X	Las preguntas de gestor formuladas en un resumen de desempeño
Performance Answers by Question - Q1	Reporte de muestra para supervisar la actividad del ciclo de desempeño
Performance Answers by Question - Q3	Reporte de muestra para supervisar la actividad del ciclo de desempeño
Performance Summaries by Department	Resúmenes de desempeño agrupados por departamento
Resúmenes de desempeño con respuestas - T1	Reporte de muestra para supervisar la actividad del ciclo de desempeño
Resúmenes de desempeño con respuestas - T3	Reporte de muestra para supervisar la actividad del ciclo de desempeño
Actualización de estado de ciclo de resumen de desempeño	El estado de la solicitud entre resúmenes de desempeño diferentes
Preguntas de autoresumen - X	Las preguntas formuladas en autoresúmenes
Detalles del ciclo de resumen	El porcentaje de participantes por ciclo de desempeño
Summary Cycle Details - Submitted	El porcentaje de solicitudes enviadas por ciclo de desempeño

Tabla 12: Work.com Recognition Reports

Nombre del reporte	Descripción
Insignias otorgadas - Por fecha	Las insignias de Gracias otorgadas agrupadas por la fecha en la que se otorgó cada insignia
Desglose de insignias otorgadas	Las insignias de Gracias otorgadas agrupadas por insignias individuales y la función del otorgante de la insignia
Desglose de insignias recibidas	Las insignias de Gracias recibidas agrupadas por insignias individuales y la función del destinatario de la insignia
Fondos de premios otorgados	La cantidad de cada fondo de premios que se ha distribuido

Nombre del reporte	Descripción
Fondos de premios restantes	La cantidad de cada fondo de premios que queda
Gracias por otorgante	Insignias de Gracias otorgadas por cada usuario
Gracias recibidas - Datos de destinatarios	Insignias de Gracias recibidas por cada usuario
Gracias recibidas por función	Insignias de Gracias recibidas por cada función

Tabla 13: Work.com Skills Reports

Nombre del reporte	Descripción
Most Endorsed People	Usuarios con mayor número de aprobaciones de habilidades
Most Skilled People	Usuarios con mayor número de registros de habilidades asociados
New Skill Creation By Date	Habilidades ordenadas por la fecha de su creación
Skill Endorsements By Date	Aprobaciones ordenadas por la fecha de su creación
Skills Added To Profiles By Date	Habilidades ordenadas por la fecha de su asociación con diferentes perfiles de usuario
Top Skills	Habilidades ordenadas por el número de personas con la habilidad

Tableros del paquete de Work.com Perform

Estos tableros están disponibles después de instalar el paquete de [Work.com Perform](#):

- Work.com Coaching Dashboards
- Work.com Performance Summary Dashboards
- Work.com Recognition Dashboards
- Work.com Skills Dashboards

Tabla 14: Work.com Coaching Dashboards

Nombre del reporte	Descripción
Company Coaching Dashboard	Muestra la actividad y cobertura de apoyo en su compañía
Company Goals Dashboard	Muestra objetivos clave de la compañía y el número de objetivos creados
Manager Coaching Dashboard	Muestra objetivos y apoyos relacionados con su equipo

Tabla 15: Work.com Performance Summary Dashboards

Nombre del reporte	Descripción
Performance Cycle Dashboard	Muestra datos estadísticos sobre participantes, preguntas y el progreso de un ciclo de desempeño específico

Tabla 16: Work.com Recognition Dashboards

Nombre del reporte	Descripción
Recognition Dashboard	Muestra estadísticas de insignias y usuarios otorgando y recibiendo insignias
Recognition with Rewards Dashboard	Muestra estadísticas de premios e insignias y usuarios otorgando y recibiendo insignias

Tabla 17: Work.com Skills Dashboards

Nombre del reporte	Descripción
Skills Dashboard	Muestra estadísticas de habilidades para su organización

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de tableros y reportes de Work.com](#)

Conjuntos de permisos de Work.com recomendados

Cree diversos conjuntos de permisos para varios tipos de usuarios de Work.com.

Cree nuevos conjuntos de permisos para cada tipo de usuario de Work.com.



Pase por ella: [crear, modificar y asignar un conjunto de permisos](#)

Utilice las tablas que aparecen a continuación para asignar las configuraciones de objetos y los permisos del sistema apropiados para cada conjunto de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Usuario estándar

El conjunto de permisos Usuario estándar otorga a un usuario todas las características básicas de Work.com.

Tabla 18: Configuración de objetos de Usuario estándar

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Insignias (ficha)	Disponible ☒						
	Visible ☒						
Apoyo (objeto)		☒	☒	☒			
Apoyo (ficha)	Disponible ☒						
	Visible ☒						

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Documentos		✓	✓	✓			
Aprobaciones		✓	✓	✓	✓		
Comentarios (objeto)		✓	✓	✓	✓		
Preguntas de comentarios		✓	✓	✓			
Conjuntos de preguntas de comentarios		✓	✓	✓			
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓			
Vínculos de objetivos		✓	✓	✓	✓		
Objetivos (objeto)		✓	✓	✓	✓		
Objetivos (campo Fecha de finalización)		✓					
Objetivos (campo Objetivo clave de la compañía)		✓					
Objetivos (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Vínculos de datos de mediciones		✓	✓	✓	✓		
Mediciones		✓	✓	✓	✓		
Ciclos de desempeño	Disponible ✓ Visible ✓	✓					
Reconocimiento (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Fondos de premios	Disponible ✓ Visible ✓	✓					

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Tipos de fondos de premios	Disponible  Visible 						
Rewards							
Habilidades	Disponible  Visible 						
Usuarios de habilidades							

Tabla 19: Permisos del sistema de Usuario estándar

Permisos del sistema	Activado
API activado	
Modificar eventos	
Modificar tareas	

Gestor del ciclo de desempeño

El conjunto de permisos Gestor del ciclo de desempeño se utiliza normalmente para crear e implementar resúmenes de desempeño para empleados.

 **Nota:** Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

Tabla 20: Configuración de objetos Gestor del ciclo de desempeño

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Calibración (ficha)	Disponible  Visible 						
Comentarios (objeto)							
Preguntas de comentarios							

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Conjuntos de preguntas de comentarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ciclos de desempeño	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 21: Permisos del sistema de Gestor del ciclo de desempeño

Permisos del sistema	Activado
Activar calibración de Work.com	✓
Ver parámetros y configuración	✓

Creador de insignias personalizadas

El conjunto de permisos Creador de insignias personalizadas ofrece a los usuarios la capacidad de crear insignias personalizadas.



Nota:

- Si la preferencia Restringir creadores de insignias personalizadas está activada, los usuarios también deben tener Crear activado en el objeto Premio.
- Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

Tabla 22: Permisos del sistema de Creador de insignias personalizadas

Permisos del sistema	Activado
Crear definiciones de insignias personalizadas	✓
Moderar Chatter	✓

Creador de premios

El conjunto de permisos Creador de premios está destinado a usuarios que tienen la capacidad de vincular insignias a premios tangibles.



Nota: Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

Tabla 23: Configuración de objetos de Creador de premios

Nombre de objeto	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Fondos de premios	✓	✓	✓	✓		
Tipos de fondos de premios	✓	✓	✓	✓		
Rewards	✓	✓	✓	✓		

Tabla 24: Permisos del sistema de Creador de premios

Permisos del sistema	Activado
Crear definiciones de insignias personalizadas	✓

Administrador de Work.com

El conjunto de permisos Administrador de Work.com otorga a un usuario acceso de administración completo a los objetos y funciones de Work.com. Este conjunto de permisos debe asignarse en vez del conjunto de permisos de Usuario estándar.

Tabla 25: Configuración de objetos de Usuario estándar

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Insignias (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Calibración (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Apoyo (objeto)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Documentos		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aprobaciones		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comentarios (objeto)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Preguntas de comentarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Conjuntos de preguntas de comentarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vínculos de objetivos		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objetivos (objeto)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objetivos (campo Fecha de finalización)		✓					
Objetivos (campo Objetivo clave de la compañía)		✓		✓			
Objetivos (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Vínculos de datos de mediciones		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mediciones		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ciclos de desempeño	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reconocimiento (ficha)	Disponible ✓ Visible ✓						
Fondos de premios	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipos de fondos de premios	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rewards		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Habilidades	Disponible ✓ Visible ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Usuarios de habilidades		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 26: Permisos del sistema de Administrador de Work.com

Permisos del sistema	Activado
API activado	✓
Crear definiciones de insignias personalizadas	✓
Modificar eventos	✓
Modificar tareas	✓
Activar calibración de Work.com	✓
Moderar Chatter	✓
Ver parámetros y configuración	✓

CONSULTE TAMBIÉN

[Acceso a funciones de Work.com](#)

[Asignar conjuntos de permisos de Work.com](#)

Perfiles de Work.com recomendados

Cree diversos perfiles para varios tipos de usuarios de Work.com.

Cree un nuevo perfil para cada tipo de usuario de Work.com. Para obtener más información sobre la creación de perfiles, consulte Trabajar con la interfaz de perfiles originales o Trabajar en la página de descripción general de Interfaz de usuario de perfil mejorado dependiendo de si tiene activada la preferencia Activar Interfaz de usuario de perfil mejorado.

 **Nota:** Las organizaciones con Professional Edition tendrán que otorgar acceso a través de los perfiles existentes. Los perfiles Usuario solo de Work.com, Usuario solo de Chatter y Usuario estándar otorgan acceso básico a los objetos de Work.com. El perfil Administrador del sistema otorga a los usuarios acceso de administración completo a todas las funciones de Work.com.

Utilice las tablas que aparecen a continuación para asignar las configuraciones de objetos y los permisos del sistema apropiados para cada perfil.

Usuario estándar

El perfil Usuario estándar otorga a un usuario todas las características básicas de Work.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Tabla 27: Configuración de objetos de Usuario estándar

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Insignias (ficha)	Valor predeterminado activado						
Apoyo (objeto)		✓	✓	✓			
Apoyo (ficha)	Valor predeterminado activado						
Documentos		✓	✓	✓			
Aprobaciones		✓	✓	✓		✓	
Comentarios (objeto)		✓	✓	✓		✓	
Preguntas de comentarios		✓	✓	✓			
Conjuntos de preguntas de comentarios		✓	✓	✓			
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓			
Vínculos de objetivos		✓	✓	✓		✓	
Objetivos (objeto)		✓	✓	✓		✓	
Objetivos (campo Fecha de finalización)		✓					
Objetivos (campo Objetivo clave de la compañía)		✓					
Objetivos (ficha)	Valor predeterminado activado						
Vínculo de datos de medición		✓	✓	✓		✓	
Mediciones		✓	✓	✓		✓	
Ciclos de desempeño	Valor predeterminado activado	✓					
Reconocimiento (ficha)	Valor predeterminado activado						
Fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓					

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Tipos de fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓					
Rewards		✓					
Habilidades	Valor predeterminado activado	✓	✓				
Usuarios de habilidades		✓	✓	✓	✓		

Tabla 28: Permisos del sistema de Usuario estándar

Permisos del sistema	Activado
API activado	✓
Modificar eventos	✓
Modificar tareas	✓

Gestor del ciclo de desempeño

El perfil Gestor del ciclo de desempeño se utiliza normalmente para crear e implementar resúmenes de desempeño para empleados.

Tabla 29: Configuración de objetos Gestor del ciclo de desempeño

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Insignias (ficha)	Valor predeterminado activado						
Calibración (ficha)	Valor predeterminado activado						
Apoyo (objeto)		✓	✓	✓	✓		
Apoyo (ficha)	Valor predeterminado activado						
Documentos		✓	✓	✓			
Aprobaciones		✓	✓	✓	✓		

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Comentarios (objeto)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Preguntas de comentarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conjuntos de preguntas de comentarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vínculos de objetivos		✓	✓	✓	✓		
Objetivos (objeto)		✓	✓	✓	✓		
Objetivos (campo Fecha de finalización)		✓					
Objetivos (campo Objetivo clave de la compañía)		✓					
Objetivos (ficha)	Valor predeterminado activado						
Vínculo de datos de medición		✓	✓	✓	✓		
Mediciones		✓	✓	✓	✓		
Ciclos de desempeño	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reconocimiento (ficha)	Valor predeterminado activado						
Fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓					
Tipos de fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓					
Rewards		✓					
Habilidades	Valor predeterminado activado	✓	✓				
Usuarios de habilidades		✓	✓	✓	✓		

Tabla 30: Permisos del sistema de Gestor del ciclo de desempeño

Permisos del sistema	Activado
API activado	
Modificar eventos	
Modificar tareas	
Activar calibración de Work.com	
Ver parámetros y configuración	

Administrador de Work.com

El perfil Administrador de Work.com otorga a un usuario acceso de administración completo a los objetos y funciones de Work.com.

Tabla 31: Configuración de objetos de Administrador de Work.com

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Insignias (ficha)	Valor predeterminado activado						
Calibración (ficha)	Valor predeterminado activado						
Apoyo (objeto)							
Apoyo (ficha)	Valor predeterminado activado						
Documentos							
Aprobaciones							
Comentarios (objeto)							
Preguntas de comentarios							
Conjuntos de preguntas de comentarios							
Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios)	Valor predeterminado activado						
Vínculos de objetivos							
Objetivos (objeto)							

Nombre de objeto	Configuración de fichas	Leer	Crear	Modificar	Eliminar	Ver todos los datos (VAD)	Modificar todos los datos (MAD)
Objetivos (campo Fecha de finalización)		✓					
Objetivos (campo Objetivo clave de la compañía)		✓		✓			
Objetivos (ficha)	Valor predeterminado activado						
Vínculo de datos de medición		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mediciones		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ciclos de desempeño	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reconocimiento (ficha)	Valor predeterminado activado						
Fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipos de fondos de premios	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rewards		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Habilidades	Valor predeterminado activado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Usuarios de habilidades		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 32: Permisos del sistema de Administrador de Work.com

Permisos del sistema	Activado
API activado	✓
Crear definiciones de insignias personalizadas	✓
Modificar eventos	✓
Modificar tareas	✓
Activar calibración de Work.com	✓
Moderar Chatter	✓

Permisos del sistema	Activado
Ver parámetros y configuración	

CONSULTE TAMBIÉN

[Acceso a funciones de Work.com](#)[Asignar perfiles de Work.com](#)

Gestión de funciones de Work.com

Activar o desactivar configuración de Work.com

En la página Configuración de Work.com, puede habilitar y deshabilitar funciones como Agradecimiento, Premios, Calibración y Habilidades para su organización.

Todos los ajustes, excepto Configuración de agradecimiento y Configuración de habilidades, requieren una licencia de Work.com. Work.com está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition** o **Unlimited Edition** y se incluye en **Performance Edition**.

1. Desde Configuración, ingrese "Configuración de Work.com" en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.
2. Seleccione la función de Work.com que desea activar o anule la selección de la función que desea desactivar.

Función	Sección	Descripción (Description)
Habilitar agradecimiento	Configuración de agradecimiento	Habilite el agradecimiento para permitir que los usuarios reconozcan a otros con insignias de agradecimiento en las noticias en tiempo real de Chatter. Si desactiva esta configuración, los usuarios ya no verán la acción Agradecer en el publicador de Chatter. Sin embargo, pueden continuar viendo publicaciones de Agradecimiento creadas anteriormente.
Restringir creadores de insignias personalizadas	Configuración de agradecimiento	De forma predeterminada, todos los usuarios pueden crear insignias personalizadas. Este ajuste restringe la creación de insignias a usuarios con el permiso "Crear" en el objeto Recompensa.
Habilitar recompensas	Configuración de reconocimiento	Habilite las recompensas para vincular recompensas tangibles a insignias. Los creadores de Reward pueden cargar códigos de regalo para crear fondos de Reward. Consulte el tema

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Work.com:

- "Personalizar aplicación"

Función	Sección	Descripción (Description)
		"Fondos de premios" para obtener más información sobre la creación de recompensas.
Activar grupos de gestores para apoyo	Configuración de apoyo	Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los espacios de apoyo de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo Configuración de colaboración .
Activar grupos de gestores para objetivos	Configuración de metas	Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los objetivos de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo Configuración de colaboración .
Habilitar calibración	Configuración de desempeño	Habilite la calibración para ver y actualizar el desempeño entre equipos e individuos.  Nota: En organizaciones de Performance Edition , la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones.
Habilitar habilidades	Configuración de habilidades	Habilite las habilidades para permitir que los usuarios agreguen habilidades a sus perfiles y aprueben las habilidades de otros usuarios. Al activar esta configuración se sustituye en perfiles de Chatter el widget Experto en.
Restringir modificación de habilidades y aprobaciones a páginas de detalles de registro	Configuración de habilidades	Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter y restringe la modificación a páginas de detalles de registro. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.  Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter.
Habilitar publicaciones de noticias en tiempo real de habilidades automáticas	Configuración de habilidades	Habilite esta acción para crear automáticamente publicaciones de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agregue una nueva habilidad.
Activar habilidades sugeridas	Configuración de habilidades	Active Habilidades sugeridas para que el widget de habilidades sugiera habilidades para los usuarios las añadan en base a su actividad en Temas de Chatter.

- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Descripción general de la implementación de Work.com](#)
- [Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)
- [Ediciones y permisos de Work.com](#)
- [Descripción general de la calibración](#)
- [Personalización de habilidades](#)
- [Crear un caso de asistencia técnica](#)

Ediciones y permisos de Work.com

La mayoría de las funciones de Work.com requieren el complemento de Work.com, pero las funciones de habilidades y agradecimiento (excluyendo premios) están disponibles de forma gratuita para usuarios de Sales Cloud. Los permisos y las preferencias necesarios para las diversas tareas están desglosadas por área de función.

Tareas de administrador de Work.com generales

Incluye tareas para administrar e implementar Work.com.

Tarea de administrador	Preferencias y permisos requeridos
Activar funciones de Work.com:	"Personalizar aplicación"
Asignar un administrador de Work.com:	"Personalizar aplicación"
Asignar conjuntos de permisos:	"Asignación de conjuntos de permisos"
Asignar perfiles:	"Gestionar usuarios"
Asignar licencias de usuario:	"Gestionar usuarios"
Asignar licencias de funciones de usuario:	"Gestionar usuarios"
Configurar acciones:	"Personalizar aplicación"
Personalizar campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:	"Personalizar aplicación"
Establecer seguridad a nivel de campo:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Work.com está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Tareas de agradecimiento y premios

Incluye tareas para usuarios finales de Work.com, como la visualización y creación de insignias de agradecimiento y premios.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver la ficha Insignias:	No se necesitan permisos de usuario adicionales

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Crear una insignia:	"Crear" en documentos La configuración "Restringir creadores de insignias personalizadas" está desactivada de forma predeterminada. Si la configuración está activada los usuarios necesitan el permiso "Crear definiciones de insignias personalizadas".
Ver fondos de premios:	"Leer" en fondos de premios
Crear fondos de premios:	"Crear" en premios Seleccione "Crear" en Fondos de premios.
Ver tipos de fondos de premios:	"Leer" en tipos de fondos de premios
Crear tipos de fondos de premios:	"Crear" en tipos de fondos de premios "Leer" y "Crear" en fondos de premios "Leer" y "Crear" en recompensas

Tareas de habilidades

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan habilidades.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Agregar habilidades:	"Crear" en Habilidades y Usuarios con habilidades
Eliminar habilidades:	"Leer" en Habilidades "Eliminar" en Usuarios con habilidades
Agregar respaldos a habilidades:	"Crear" en Aprobaciones "Leer" en Habilidades y Usuarios con habilidades

Tareas de objetivo

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan objetivos.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver objetivos:	"Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo
Crear objetivos:	"Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo
Modificar objetivos:	"Modificar" en Objetivos y Vínculos de objetivo
Eliminar objetivos:	"Eliminar" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Tareas de mediciones

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan mediciones.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver mediciones:	"Leer" en Mediciones
Crear mediciones:	"Crear" en Mediciones
Vincular mediciones a reportes:	"Crear" en vínculos de datos de mediciones

Tareas de apoyo

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan espacios de apoyo.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver espacios de apoyo:	"Leer" en Apoyo
Crear espacios de apoyo:	"Crear" en Apoyo
Establecer un apoyo como Inactivo:	"Modificar" en Apoyo

Tareas de comentarios

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan comentarios.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver comentarios:	"Leer" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño
Crear comentarios:	"Crear" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño
Modificar o enviar comentarios:	"Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño
Eliminar comentarios (solamente para administradores con permisos Modificar todos los datos/Ver todos los datos):	"Eliminar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño

Tareas de resumen de desempeño

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan resúmenes de desempeño.

Tarea de usuario final	Preferencias y permisos requeridos
Ver resúmenes de desempeño:	"Leer" en ciclos de desempeño
Crear resúmenes de desempeño:	"Crear" en Ciclos de desempeño
Responder y enviar resúmenes de desempeño:	"Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño
Agregar colegas a resúmenes de desempeño:	"Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño

Tareas de ciclo de resumen de desempeño

Incluye tareas para los administradores de Work.com que gestionan ciclos de resúmenes de desempeño.

Tarea de administrador	Preferencias y permisos requeridos
Crear un ciclo de resumen de desempeño:	"Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño
Agregar personas a un ciclo de resumen de desempeño:	"Ver parámetros y configuración" "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño
Eliminar personas de un ciclo de resumen de desempeño:	"Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño
Modificar un ciclo de resumen de desempeño:	"Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño
Ver la ficha Calibración:	"Activar calibración de Work.com"
Modificar índices de desempeño:	"Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios "Leer" en ciclos de desempeño

Tarea de administrador	Preferencias y permisos requeridos
	"Activar calibración de Work.com"

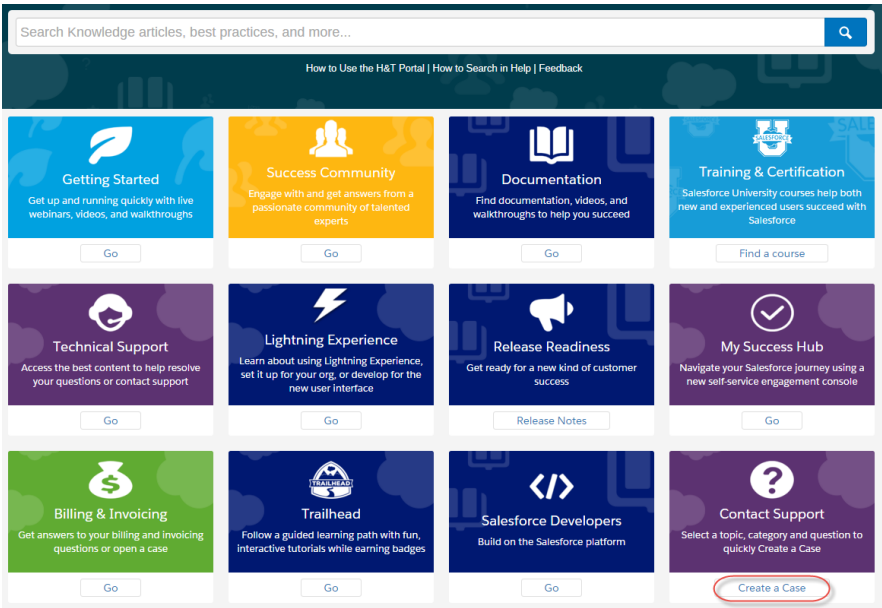
CONSULTE TAMBIÉN

- Activar o desactivar configuración de Work.com
- Descripción general de la implementación de Work.com

Crear un caso de asistencia técnica

Registre un nuevo caso con el servicio de asistencia técnica si necesita que se activen ciertos permisos o si están apareciendo dificultades técnicas.

1. Inicie sesión en Salesforce y, a continuación, vaya a la página [Ayuda y capacitación](#).
2. En la sección Asistencia técnica, haga clic en **Crear un caso**.

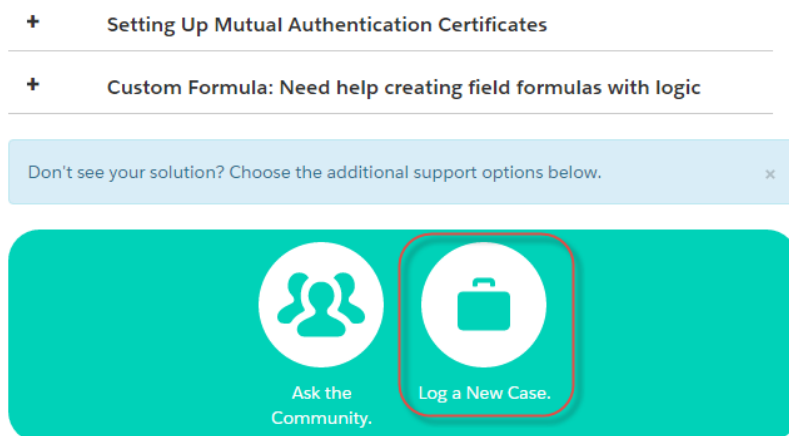


EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en todas las ediciones

3. Seleccione su tema y categoría de asistencia.
Por ejemplo, si su problema está relacionado con Work.com, haga clic en **Sales Cloud > Work.com**.
4. Seleccione una pregunta que esté relacionada con su problema.
5. Si no encuentra la solución a su problema, haga clic en **Registrar un nuevo caso**.



6. Ingrese los detalles del caso y haga clic en **Enviar**.



Nota: Para adjuntar archivos relacionados, haga clic en **Adjuntar un archivo** después de crear el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar o desactivar configuración de Work.com](#)

Descripción general de ciclos de resumen de desempeño

Utilice ciclos de resumen de desempeño de Work.com para crear, implementar y compartir resúmenes de desempeño en su compañía.

En un ciclo de resumen de desempeño común, puede realizar las siguientes actividades:

1. Planificar: Cree un ciclo de resumen de desempeño y agregue las personas que quiera revisar.
2. Implementar: Ponga los resúmenes de desempeño a disposición de los usuarios para que los completen.
3. Evaluar: Escriba resúmenes de desempeño y envíelos.
4. Calibrar: Opcionalmente, compare y actualice resúmenes de desempeño enviados con la función Calibración.
5. Compartir: Comparta los resúmenes de desempeño enviados con las personas de las que tratan los resúmenes.
6. Finalizar: Finalice el ciclo de resumen de desempeño.

Haga clic en la ficha Ciclos de desempeño para ver una lista de los ciclos de desempeño vistos recientemente.



Nota: Si la ficha Ciclos de desempeño no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Badges	Reward Fund	Reward Fund Type	Feedback	Performance Cycles	Goals	Coaching	+	▼
Performance Cycles Home View: All Go! Create New View								
Recent Performance Cycles New Recently Viewed								
Performance Cycle Name	Owner Name	Activity From	Activity To	State				
Quarterly Performance Review	Perkins, Dan	5/1/2015	7/31/2015	In Progress				
Service Review	Perkins, Dan	8/1/2015	8/15/2015	Setup				

Haga clic en **Nuevo** para crear un ciclo de desempeño o haga clic en el nombre de un ciclo para ver más detalles.

Performance Cycle

Quarterly Performance Review

Edit Layout | Printable View | Help for this Page

Show Feed

[Feedback Question Sets \[2\]](#) | [Feedback Requests \[4\]](#) | [Job Tracker \[2\]](#)

Performance Cycle Detail

Clone Share All Finish

Information

Performance Cycle Name	Quarterly Performance Review	Owner Name	Dan Perkins
Activity From	5/1/2015	Activity To	7/31/2015
State	In Progress	Current Task	i
Last Shared Date	8/13/2015 11:18 AM i		

Clone Share All Finish

Feedback Question Sets

Action	Feedback Question Set Name	Feedback Type	Due Date
Self Summary		Self Summary	8/21/2015
Manager Review		Manager Summary	8/31/2015

Feedback Requests

Add Subject Upload Subject CSV

Action	Feedback Request Name	Feedback About	Feedback From	Feedback Request State
	Feedback about Joe Cake Quarterly Performance Review Manager Summary	Joe Cake	Sally Strudel	Submitted
	Feedback about Joe Cake Quarterly Performance Review Self Summary	Joe Cake	Joe Cake	Draft
	Feedback about Sally Strudel Quarterly Performance Review Manager Summary	Sally Strudel	Dan Perkins	Draft
	Feedback about Sally Strudel Quarterly Performance Review Self Summary	Sally Strudel	Sally Strudel	Declined

Job Tracker

Action	Job Name	Status	Start Date	End Date	Message
Deploy Performance Cycle		Completed	8/13/2015 11:15 AM	8/13/2015 11:15 AM	The Bulk API batch completed.
Share Performance Summaries		Completed	8/13/2015 11:18 AM	8/13/2015 11:18 AM	

Desde esta página, puede:

- Vea los detalles sobre el ciclo del resumen de desempeño

- Realice acciones sobre el ciclo. Las acciones disponibles están determinadas por el estado de su ciclo y pueden incluir **Duplicar, Modificar, Implementar, Eliminar, Compartir todo** y **Finalizar**.
- Acceda a preguntas relacionadas con un ciclo de desempeño.
- Vea una lista de solicitudes de comentarios de resúmenes de desempeño. También puede agregar asuntos de forma individual o cargar un archivo CSV para agregar asuntos de forma masiva.
- Vea una lista de los trabajos realizados por el ciclo de desempeño, incluyendo resúmenes de implementación de ciclos y de desempeño de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Adición de personas a un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Eliminación de personas de un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Implementación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Acciones de ciclo de resumen de desempeño](#)

Creación de un ciclo de resumen de desempeño

Cree un ciclo de resumen de desempeño de Work.com desde la página Ciclos de desempeño para recopilar comentarios sobre las personas de su organización.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de desempeño.

Si la ficha Ciclos de desempeño no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.



Nota: También puede crear ciclos de desempeño haciendo clic en **Duplicar** en la página de detalle de otro ciclo de desempeño, pero la duplicación de un ciclo copia únicamente el nombre del ciclo, la fecha de inicio de la actividad y la fecha de finalización de la actividad. Los conjuntos de preguntas, las fechas de vencimiento y otros detalles no se copian.

3. Ingrese un nombre de ciclo, una fecha de inicio de actividad y una fecha de finalización de actividad.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Nuevo conjunto de preguntas de comentarios**.
6. Ingrese un nombre de conjunto de preguntas, el tipo de comentarios y la fecha de vencimiento. Los conjuntos de preguntas agrupan las preguntas de acuerdo con el público al que se dirige. Por ejemplo, un resumen de desempeño sobre Guillermo Jiménez podría tener hasta cuatro públicos diferentes:
 - Resumen de gestor: Preguntas para el gestor de Guillermo. De forma predeterminada, cada ciclo debe incluir un resumen de gestor.
 - Autorresumen: Preguntas para Guillermo.
 - Resumen de colegas: Preguntas para los colegas de Guillermo.
 - Resumen de omisión de nivel: Preguntas para los subordinados directos de Guillermo.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Haga clic en **Nueva pregunta de comentarios**.
9. Ingrese los detalles de la pregunta.
Puede especificar reglas para cada pregunta:
 - Opcional: La persona que escribe el resumen no tiene que responder a esta pregunta.
 - Confidencial: La persona de la que trata el resumen no verá la respuesta enviada. Esta regla no está disponible para autorresúmenes.

También puede agregar instrucciones al principio de cada pregunta.
10. Haga clic en **Guardar**.
11. Agregue conjuntos de preguntas y preguntas adicionales si es necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de desempeño:

- "Leer" en ciclos de desempeño

Para crear un ciclo de resumen de desempeño:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño

Una vez haya terminado de agregar preguntas, agregue personas al ciclo de resumen de desempeño.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)

[Adición de personas a un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Implementación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

Adición de personas a un ciclo de resumen de desempeño

Agregue usuarios a un ciclo de resúmenes de desempeño manualmente o a través de un archivo CSV.

Solo puede agregar usuarios a ciclos de resúmenes con un estado de Configuración o En curso.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de desempeño.

Si la ficha Ciclos de desempeño no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en un ciclo de resumen de desempeño.

3. En la sección Solicitudes de comentarios, agregue usuarios al ciclo de resúmenes.

- Para ingresar asuntos manualmente, haga clic en **Agregar asunto**. Ingrese el nombre del usuario y haga clic en **Guardar**.
- Para cargar asuntos a través de un archivo CSV, haga clic en **Cargar CSV de asunto** y seleccione **Seleccionar archivo**. Seleccione un archivo CSV, haga clic en **Cargar** y guarde sus cambios.

El archivo CSV debe incluir una lista de los Id. de usuario (ejemplo: 005R0000000DjZW) o nombres de usuario (ejemplo: john@acme.com) en la primera columna. Los datos deben comenzar en la segunda fila, porque la primera fila se visualiza como la fila del encabezado y no se puede cargar.



Sugerencia: Muchas organizaciones tienen requisitos específicos sobre la participación en un ciclo de resumen de desempeño. Utilice el reporte Usuarios para restringir la lista de usuarios que desee agregar a resúmenes de desempeño y obtenga allí los nombres de usuario.

El supervisor de trabajo muestra el estado de la carga del archivo CSV. Además, puede confirmar los usuarios incluidos en un ciclo de resúmenes de desempeño en la sección Solicitudes de comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)

[Implementación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Eliminación de personas de un ciclo de resumen de desempeño](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de desempeño:

- "Leer" en Ciclo de desempeño

Para agregar personas a un ciclo de resumen de desempeño:

- "Ver parámetros y configuración"

Y

"Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño

Eliminación de personas de un ciclo de resumen de desempeño

Si agregó a alguien que no necesita evaluar, elimínelo del ciclo de resumen de desempeño.

Solo puede eliminar usuarios de ciclos de resúmenes con un valor de estado de Configuración.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de desempeño.
Si la ficha Ciclos de desempeño no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.
2. Haga clic en un ciclo de resumen de desempeño.
3. En la sección Solicitudes de comentarios, haga clic en **Eliminar** en la columna Acción del asunto que desea eliminar.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)
- [Implementación de un ciclo de resumen de desempeño](#)
- [Adición de personas a un ciclo de resumen de desempeño](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de desempeño:

- "Leer" en Ciclo de desempeño

Para eliminar personas de un ciclo de resumen de desempeño:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño

Implementación de un ciclo de resumen de desempeño

Implemente un ciclo de resumen de desempeño para que los resúmenes estén disponibles para que las personas los completen.



Nota: No puede modificar preguntas o detalles del ciclo después de implementar un ciclo de resumen de desempeño, pero puede agregar más personas.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de desempeño.

Si la ficha Ciclos de desempeño no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en un ciclo de resumen de desempeño.

3. Haga clic en **Implementar**.

Se eliminará cualquier usuario inactivo automáticamente antes de la implementación del ciclo. Una vez finalizada la implementación, recibirá un email detallado que describe la implementación del ciclo y los usuarios eliminados. Puede volver a agregarlos más tarde, si es necesario.

Una vez implementado, un resumen de gestor se asigna al gestor de cada persona agregada al ciclo. Si el ciclo contiene resúmenes propios, se asigna el resumen propio a la persona asociada. Cada persona a la que se ha asignado un resumen recibe una notificación por email y puede empezar a trabajar en sus resúmenes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)

[Creación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un ciclo de resumen de desempeño:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de desempeño

Acciones de ciclo de resumen de desempeño

Diferentes acciones están disponibles en la página de detalles de un ciclo de desempeño dependiendo del estado del ciclo.

Acción	Disponible en	Descripción
Modificar	Configuración	Permite a los usuarios modificar el nombre, la fecha de inicio de actividad y la fecha de finalización de actividad de un ciclo de desempeño.
Implementar	Configuración	Implementa el ciclo de resumen y los resúmenes asociados. Cambia el estado del ciclo de resumen a En curso.
Eliminar	Configuración	Elimina un ciclo de resumen y los resúmenes asociados.
Finalizar	En curso	Finaliza un ciclo de resumen de desempeño y cambia el estado del ciclo de resumen a Finalizado. Esto elimina también resúmenes rechazados y resúmenes que no se han enviado.
Duplicar	Configuración, En curso, Finalizado	Duplica un ciclo de resumen. Esto copia el nombre, la fecha de inicio de actividad y la fecha de finalización de actividad del ciclo. Sin embargo, los conjuntos de preguntas, las fechas de vencimiento, los usuarios y otros detalles no se copian.
Compartir todo	En curso	Comparte los resúmenes de desempeño enviados con las personas de las que tratan los resúmenes. Esto no incluye las preguntas marcadas como Confidencial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los resúmenes de desempeño requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)

[Creación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

[Implementación de un ciclo de resumen de desempeño](#)

Descripción general de la calibración

Use los reportes de calibración de Work.com para visualizar, comparar y actualizar las valoraciones del desempeño de toda su compañía.

 **Nota:** En organizaciones de **Performance Edition**, la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones.

Los reportes de calibración se rellenan con datos de los ciclos de resumen de desempeño. Se han diseñado para que los gestores y ejecutivos revisen el desempeño general de sus equipos u organizaciones. Puede identificar rápidamente los niveles de desempeño alto y bajo y, según sus permisos de usuario, realizar cambios en las valoraciones de desempeño de una persona directamente en el reporte de calibración.

Cree su propio reporte de calibración o descargue el paquete de reportes de calibración desde la página Instalación del paquete.

- [Paquete de reportes de calibración de producción](#)
- [Paquete de reportes de calibración de Sandbox](#)

Acceda a los reportes de calibración en la ficha Calibración. Tenga en cuenta que solo puede ver los resultados de un único ciclo de resumen de desempeño cada vez.

En el gráfico de distribución se muestra la distribución de las valoraciones de cada pregunta de opción múltiple. Seleccione varias preguntas en la lista desplegable para ver la distribución de las valoraciones asociada.

En la sección Empleados en el gráfico se muestran los detalles del resumen de desempeño de los usuarios incluidos en la revisión de desempeño. Puede filtrar y ordenar cada columna. El filtrado de las columnas actualiza también el gráfico de distribución. Además, puede agregar columnas personalizadas para filtrar los detalles del resumen de desempeño por ubicación, departamento u otros parámetros. Para ver los resúmenes de desempeño individuales, haga clic en la columna Ver.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Activar o desactivar configuración de Work.com](#)
- [Creación de un reporte de calibración](#)
- [Personalización de un reporte de calibración](#)
- [Actualización de la información de resumen del desempeño](#)
- [Exportación de detalles de reporte de calibración](#)
- [Descripción general de ciclos de resumen de desempeño](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar las valoraciones de desempeño:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios
- Y
- "Leer" en ciclos de desempeño

Creación de un reporte de calibración

Para crear un reporte de calibración, copie un reporte existente o cree reporte que cumpla los criterios correctos.

Además, puede descargar el paquete de reportes de calibración desde la página Instalación de paquete.

- [Paquete de reportes de calibración de producción](#)
- [Paquete de reportes de calibración de Sandbox](#)

1. En la ficha Calibración, seleccione un reporte de calibración en la lista desplegable.
2. Haga clic en **Ver/modificar reporte**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. Escriba un nombre, una descripción opcional y un nombre único, y especifique la carpeta del reporte.

Si el reporte se guarda en una carpeta pública, cualquier usuario con permiso para ver la carpeta puede ver este reporte, pero cada usuario solo verá los resúmenes de desempeño a los que tiene acceso. Si el reporte se guarda en "Mis reportes personalizados personales", solo usted verá el reporte de calibración.

5. Haga clic en **Guardar y volver a reporte**.



Sugerencia: Además, puede crear un reporte. Cuando un reporte cumple los criterios específicos, se muestra automáticamente en la lista desplegable Calibración.

- El reporte debe ser del tipo **Calibración de Work.com**.
- El reporte debe tener **Formato de resumen** y agruparse por Nombre de pregunta de comentario y, a continuación, Comentarios.
- Estas columnas se deben incluir en el reporte:
 - Id. de ciclo de desempeño
 - Id. de solicitud de comentarios
 - Id. de comentarios
 - Asunto: Id. de usuario
 - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
- El reporte se debe filtrar para ver solamente un ciclo de resumen de desempeño.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la calibración](#)

[Personalización de un reporte de calibración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Personalización de un reporte de calibración

Mejore su reporte de calibración con columnas y filtros adicionales.

Los reportes de calibración usan la función de generación de reportes de Salesforce. Puede filtrar y especificar columnas personalizadas adicionales para su reporte de calibración. Las columnas muestran el orden especificado. No obstante, el criterio de ordenación de los reportes no se aplica a los reportes de calibración.

1. En la ficha Calibración, seleccione un reporte de calibración en la lista desplegable.
 2. Haga clic en **Ver/modificar reporte**.
 3. Haga clic en **Personalizar**.
 4. Agregue filtros y columnas al reporte según sea necesario.
 - Las siguientes columnas son obligatorias y no se pueden quitar de los reportes de calibración:
 - Id. de ciclo de desempeño
 - Id. de solicitud de comentarios
 - Id. de comentarios
 - Asunto: Id. de usuario
 - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
 5. Haga clic en **Guardar**.
-  **Ejemplo:** Algunos usos comunes son:
- Filtrar por ciclo de resumen de desempeño para el ciclo de resumen de desempeño requerido.
 - Filtrar por departamento para crear un reporte para el departamento.
 - Filtrar por ubicación para crear un reporte para la ubicación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la calibración](#)

[Creación de un reporte de calibración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Actualización de la información de resumen del desempeño

Actualice fácilmente la información de resumen del desempeño directamente en el reporte de calibración.

Solo puede actualizar los resúmenes de desempeño a los que tiene acceso. Si tiene los permisos "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" en los resúmenes de desempeño, podrá ver los puntajes de los resúmenes de desempeño antes de su envío. Los únicos campos editables son las preguntas de opciones múltiples a las que responde un responsable del usuario, pero no incluye los resúmenes de colegas, autoresúmenes o de omisión de nivel. Cuando el resumen de desempeño ha finalizado y se ha compartido con el usuario, las respuestas no pueden modificarse.

1. En la ficha Calibración, seleccione un reporte de calibración en la lista desplegable.
2. En la sección Empleados en el gráfico, haga doble clic en el puntaje que desee cambiar.
Solo puede cambiar los puntajes de un resumen de desempeño enviado.
3. Seleccione el nuevo valor.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la calibración](#)

[Creación de un reporte de calibración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar las valoraciones de desempeño:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

Y

"Leer" en ciclos de desempeño

Exportación de detalles de reporte de calibración

Los datos de resumen de desempeño se pueden exportar con el reporte de calibración subyacente.

1. En la ficha Calibración, seleccione un reporte de calibración.
2. Haga clic en **Ver/modificar reporte**.
3. Haga clic en **Exportar detalles**.
4. Seleccione la codificación y el formato de archivo.
5. Haga clic en **Exportar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la calibración](#)

[Creación de un reporte de calibración](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar las valoraciones de desempeño:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

Y

"Leer" en ciclos de desempeño

Personalización de habilidades

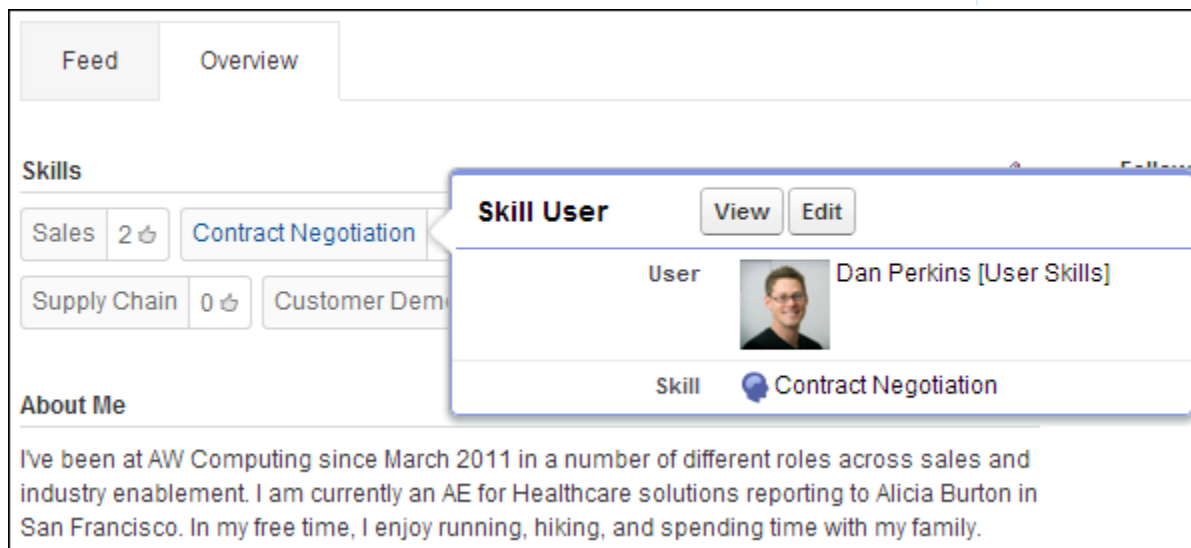
Puede cambiar permisos de objetos para que los objetos de habilidades y aprobaciones se adapten a las necesidades de su organización.

Personalice los objetos de habilidades y aprobaciones del mismo modo que modifica otros objetos. Esto incluye la adición de campos personalizados, la modificación de formatos de página y la adición de desencadenadores, flujos de trabajo y reglas de validación. También puede personalizar los elementos que aparecen al pasar el ratón por encima de habilidades, de manera que exponga campos estándar y personalizados específicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Los administradores pueden cambiar permisos de objetos para que los objetos de habilidades y aprobaciones se adapten a las necesidades de su organización. Por ejemplo, puede configurar ajustes de objetos para que los usuarios no puedan crear habilidades y para que solamente las habilidades creadas por un administrador puedan asignarse a otros. De manera predeterminada, los perfiles de usuario admitidos pueden ver, crear, modificar y eliminar habilidades, y los administradores tienen los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".

Además, los administradores pueden cambiar determinados ajustes de habilidades en la página Configuración de Work.com. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.

Modificar habilidades y aprobaciones a través de páginas de detalles de registro

Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.



Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter.

Generar publicaciones de noticias en tiempo real cuando los usuarios agreguen una nueva habilidad

Crea automáticamente una publicación de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agrega una nueva habilidad a un perfil.

Activar habilidades sugeridas

Sugiere habilidades automáticamente en base a los temas de Chatter de usuarios.

También puede instalar un paquete con reportes y tableros adicionales para funciones de agradecimiento y habilidades:

- [Reportes y tableros de agradecimiento y habilidades \(paquete de producción\)](#)
- [Reportes y tableros de agradecimiento y habilidades \(paquete de entorno sandbox\)](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Limitaciones de habilidades](#)

[Activar o desactivar configuración de Work.com](#)

[Descripción general de tableros y reportes de Work.com](#)

Limitaciones de habilidades

Las habilidades y aprobaciones tienen comportamientos y limitaciones especiales.

Tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- La función Habilidades no es compatible con las comunidades.
- Todos los registros de habilidades son visibles para los usuarios con el permiso “Leer” en Habilidades.
- Los registros de usuarios y aprobaciones de habilidades solamente pueden ser eliminados por el propietario y usuarios con el permiso “Modificar todos los datos”.
- Para restablecer a los usuarios y las aprobaciones asociados a una habilidad eliminada, recupere la habilidad de la papelera. La creación de una habilidad con el mismo nombre no restablecerá las asociaciones anteriores.
- Los usuarios solamente pueden aprobar a otros y no a sí mismos. La misma persona en la misma habilidad no puede aprobar a usuarios más de una vez.

Los administradores pueden aprobar a usuarios en nombre de otros usuarios a través de la API.

- Los usuarios no pueden ver el dispositivo de habilidades en una página de perfil de Chatter a menos que Chatter esté habilitado y los usuarios tengan el permiso “Leer” en habilidades y usuarios de habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de habilidades](#)

[Activar o desactivar configuración de Work.com](#)

ÍNDICE

A

- activación de actividades compartidas [204–205](#)
- activación de varias divisas
 - influencia [261](#)
- Activar
 - Funciones de Work.com [457](#)
- Actualización de oportunidades
 - activación de recordatorios [197](#)
- acumulaciones de pronósticos acumulativas
 - descripción general [306](#)
- Adición
 - miembros del equipo de cuentas [253–254](#)
 - miembros del equipo de oportunidades [253–254](#)
- Administración de territorios
 - desactivar [171](#)
 - descripción general [136](#)
- Administración de territorios 2.0
 - activar [145–146](#)
 - conceptos [137–140](#)
 - Estado de modelo de territorio [140](#)
 - Jerarquía de territorios [139](#)
 - Modelo de territorio [138](#)
 - Territorio [138](#)
 - Tipo de territorio [137](#)
- Agregar a Salesforce [29](#)
- Alertas de negocios importantes
 - personalización [199](#)
- API
 - modificaciones de eventos recurrentes [427](#)
 - Modificaciones de tareas recurrentes [427](#)
- API de Data.com [30](#)
- AppExchange
 - Reportes de Data.com [88](#)
 - Tablero de Data.com [88](#)
- Asignación
 - campos de prospectos personalizados [238](#)
 - Configuraciones de Lightning Sync [404](#)
 - Configuraciones de Salesforce for Outlook [425](#)
- Asignaciones
 - activación en el portal de socios [116](#)
- Autoservicio
 - activar el acceso para contactos [14](#)
 - activar el acceso para cuentas personales [14](#)
 - superusuario [14](#)

C

- Calendario
 - públicos y de recursos [206](#)
- Calendarios públicos
 - configuración [206](#)
- Calibración
 - Reporte [503–504](#)
 - Work.com [502–504, 506](#)
- Calidad de datos [15](#)
- Campañas
 - configuración de influencia de la campaña [245–246, 249](#)
 - influencia de la campaña
 - [242, 244, 246–250](#)
 - agregar a formatos [247](#)
 - agregar un modelo de influencia [247](#)
 - bloquear un modelo de influencia [248](#)
 - designar modelo de influencia principal [248](#)
 - habilitar usuarios [246](#)
- Campos
 - campos de prospectos personalizados para la conversión de prospectos, asignación [238](#)
 - Compañía D&B [36](#)
 - eventos [210, 213](#)
 - presupuestos [277](#)
 - tareas [220, 223](#)
- Campos de combinación
 - plantillas de email [365](#)
- Campos personalizados
 - asignación de campos de prospectos [238](#)
- Captura
 - prospectos Web [239](#)
- Carpetas de sincronización de Outlook, asignar a usuarios [432](#)
- Carpetas de sincronización de Outlook, modificar [432](#)
- Casos
 - creación desde emails en Salesforce for Outlook [426](#)
 - Salesforce for Outlook, configuración para crear casos [428](#)
- Ciclo de resumen de desempeño
 - acciones [501](#)
 - añadir personas [498](#)
 - creación [496](#)
 - eliminación de personas [499](#)
 - implementación [500](#)
- Cientes de sobremesa
 - configuración del acceso de clientes [370](#)

- Cloud Scheduler
 - configuración [207](#)
- Colaboración
 - activación del intercambio de pronósticos [317](#)
 - calendarios públicos y de recursos [206](#)
 - pronósticos [324](#)
- Combinación de correo
 - campos de combinación [368](#)
 - plantillas de combinación de correo [359](#)
- configuración
 - Enviar a través de Gmail [334](#)
 - Enviar a través de Office 365 [334](#)
- configuración de actividad [201](#), [205](#), [216](#), [226–227](#), [232](#)
- configuración de actividades [201](#), [205](#), [216](#), [226–227](#), [232](#)
- configuración de recordatorios de actividad [203](#)
- Configuración de versión [369](#)
- Configuraciones de maletín
 - conjuntos de datos de ejemplo [372](#)
- Conjuntos de datos
 - definición de filtros de contactos de Salesforce for Outlook [442](#)
 - definición de filtros de eventos de Salesforce for Outlook [445](#)
 - definición de filtros de tareas de Salesforce for Outlook [446](#)
 - definición en Salesforce for Outlook [440](#)
 - ejemplos en Lightning Sync [447](#)
 - ejemplos en Salesforce for Outlook [447](#)
 - generalidades [441](#)
 - muestren en Connect Offline [372](#)
 - sugerencias para filtrar contactos en Salesforce for Outlook [443](#)
- Connect for Outlook
 - descripción general [450](#)
 - migración desde [373](#)
 - retirado [450](#)
- Connect Offline
 - conjuntos de datos de ejemplo [372](#)
 - implementación [371](#)
 - instalación [371](#)
 - licencias [371](#)
 - requisitos del sistema [371](#)
- Consideraciones
 - Enviar a través de Gmail [333](#)
 - Enviar a través de Office 365 [333](#)
 - Enviar a través de Salesforce [335](#)
 - relevo de email [337](#)
- Contactos
 - activar autoservicio [14](#)
 - activar portal de clientes [12–13](#)
 - Actividades compartidas, activación de la función [204–205](#)
- Contactos (*continuación*)
 - Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración [377](#)
 - Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en [376](#)
 - Casilla de verificación No llamar [30](#)
 - Casilla de verificación No recibir emails [30](#)
 - definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook [442](#)
 - Eventos
 - [381](#), [385](#)
 - Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce [381](#), [385](#)
 - eventos, varios contactos relacionados con [204–205](#)
 - Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce [381](#), [385](#)
 - privados [15](#)
 - tareas, varios contactos relacionados con [204–205](#)
- Contactos en múltiples cuentas
 - activar [8](#)
 - configuración [8](#)
 - desactivar [8](#)
 - relaciones de contactos de cuentas [10](#)
 - tipos de reportes personalizados [10](#)
- Contratos
 - desactivar cálculo automático [281](#)
 - establecer avisos de vencimiento [281](#)
 - seguir el historial [281](#)
- Contratos de servicio
 - activación en el portal de socios [116](#)
- Creación
 - casos en Salesforce for Outlook, configuración de [428](#)
 - Configuraciones de Outlook para Salesforce for Outlook [424](#)
- Creación de una jerarquía de territorios
 - asignación de cuentas [152](#)
 - asignar territorios [155–157](#)
- Crear
 - modelo de territorio [149](#)
 - tipo de territorio [149](#)
- Crear caso
 - activación de Salesforce for Outlook [426](#)
 - configuración de Salesforce for Outlook [428](#)
- cronología de actividades [202–203](#)
- Cuenta
 - Funciones del contacto [9](#)
- Cuentas
 - activación [3](#)
 - activación de equipos de cuentas [5](#)
 - configuración [3](#)
 - jerarquía [3](#)
 - logotipos [3](#)
 - múltiples contactos [8](#)

Cuentas (*continuación*)

- noticias [3](#)
- personales [3](#)
- relleno automático [3](#)

Cuentas personales

- activar autoservicio [14](#)
- activar portal de clientes [13](#)

Cuentas, contactos y prospectos sociales

- activar [12](#)

D

D&B

- Información [73, 76–77](#)

D&B Companies [28](#)

D&B Company

- campos [36](#)

Data.com

- acceso de datos limitado [47](#)
- activación de usuarios [16–17](#)
- address [68, 70–71](#)
- adición de registros [26](#)
- Adición de registros [32](#)
- adición del botón Obtener contactos [16](#)
- administración [44](#)
- afectados por la limpieza [45](#)
- asignación de campos de Salesforce a [25](#)
- asignación personalizado de campos de Salesforce a [22](#)
- asignación predeterminada de campos de Salesforce a [23](#)
- asignado [19](#)
- campos [45](#)
- campos predeterminados [45](#)
- campos que se pueden limpiar [47](#)
- Checkout [46](#)
- Clean [88](#)
- clientes potenciales [46](#)
- Compañía D&B [36](#)
- configuración [16](#)
- configuración de No hacer contacto [30](#)
- Corporate [45](#)
 - Data.com Clean
 - [18, 35](#)
 - automatización [18](#)
 - disponibilidad [18](#)
 - Data.com Prospector [35](#)
 - descripción general [45](#)
 - evaluación de datos [86](#)
 - exportaciones [30](#)
 - geocódigo
 - [67–68, 72](#)

Data.com (*continuación*)

- geocódigo (*continuación*)
 - configuración [67](#)

Geocódigo [71](#)

historial de trabajos [61](#)

implementación [16](#)

Implementación de D&B Companies [35](#)

índices de coincidencia de registros [84](#)

Latitud [68, 70–71](#)

Licencia para compañías [36](#)

- licencias
 - [16, 18–19](#)

límites [18](#)

límites [16, 19](#)

limpieza

[79](#)

reglas

[79](#)

clave social [79](#)

geo [79](#)

información de la compañía [79](#)

Limpieza

[15, 21, 45, 47, 70](#)

Licencias [21](#)

Trabajo [47](#)

Longitud [68, 70–71](#)

mensaje de error [47](#)

no puede actualizar completamente [47](#)

no puede limpiar completamente [47](#)

Preguntas más frecuentes [44](#)

Premium [45](#)

Prospector

[15, 19, 45](#)

Licencias [19](#)

Registro de errores [32](#)

registros de trabajo [61](#)

registros duplicados [26](#)

Reglas de limpieza [64](#)

reportes [16](#)

resultados de búsqueda [30, 47](#)

Resultados de búsqueda, limitación de lo que los usuarios hacen con [29](#)

saldo [19](#)

sincronización completa [61](#)

sincronización incremental [61](#)

tipos de usuarios [18](#)

usuario de Data.com [18](#)

usuario de la lista de Data.com [18](#)

usuarios [17](#)

- Data.com (*continuación*)
 - Usuarios de lista [17](#)
 - versión completa [16](#)
 - versión gratuita [16](#)
 - Data.com Clean
 - activación [21, 49](#)
 - actualizaciones automáticas [46](#)
 - afectados por la limpieza [45](#)
 - campo personalizado [58–59](#)
 - campos [45](#)
 - campos predeterminados [45](#)
 - configuración [55](#)
 - consideraciones [55](#)
 - programar [55](#)
 - trabajos [55](#)
 - D&B Companies [52, 54](#)
 - desactivación [21, 49](#)
 - desencadenador [58](#)
 - estado de limpieza [58](#)
 - evitar actualizaciones automáticas [46, 58–59](#)
 - formato de página de contacto [50](#)
 - formato de página de cuenta [50](#)
 - formato de página de prospecto [50](#)
 - implementación [31, 48](#)
 - Limpieza [46](#)
 - llenar automáticamente [52, 54](#)
 - omitido [58](#)
 - preferencias [52, 54](#)
 - preferencias a nivel de campo [52, 54](#)
 - regla de validación [58–59](#)
 - Reglas de limpieza [82](#)
 - resultados de coincidencias [88](#)
 - servicio de coincidencia [53](#)
 - sobrescribir [52, 54](#)
 - solución de problemas [47](#)
 - trabajos [46, 55](#)
 - trabajos automatizados [52, 54](#)
 - Vista de lista [64](#)
 - Data.com Prospector
 - configuración [28](#)
 - implementación [27](#)
 - Data.com Social Key [94](#)
 - Definición
 - conjuntos de datos de Salesforce for Outlook [441](#)
 - funciones de contacto en oportunidades [14](#)
 - Depuración
 - instantáneas de email entrante [357](#)
 - Desempeño
 - actualización de resúmenes con calibración [505](#)
 - desencadenadores [63](#)
 - Directrices
 - configuración [69, 75](#)
 - Configuración [69, 75](#)
 - Reglas de limpieza [69, 75](#)
 - Directrices de logotipo personalizado
 - invitación a reunión [209](#)
 - Disponibilidad
 - directrices [348](#)
 - Divisa
 - activación de gestión avanzada [265](#)
 - activo [263](#)
 - desactivación de gestión avanzada [265](#)
 - gestión avanzada [264](#)
 - inactivo [263](#)
 - tipos de cambio [266](#)
 - tipos de cambio con fecha [267](#)
 - uso de varias divisas [259](#)
 - varias divisas [259](#)
 - Divisiones de oportunidad
 - activación [257](#)
 - consideraciones sobre la activación [255](#)
 - creación de divisiones personalizadas [257](#)
 - desactivación [258](#)
 - desactivar [258–259](#)
 - eliminar [258](#)
 - gestión [255](#)
 - modificar formato con varias líneas [258](#)
 - Dun & Bradstreet
 - DUNSRight [53, 55](#)
- ## E
- Ejecución de reglas [153](#)
 - Eliminación
 - datos adjuntos de email enviados como vínculos [356](#)
 - miembros del equipo de cuentas [253–254](#)
 - miembros del equipo de oportunidades [253–254](#)
 - Email
 - activación de Salesforce for Outlook [426](#)
 - activar [331](#)
 - Activar Email en Salesforce [355](#)
 - administración [348](#)
 - archivos adjuntos [356](#)
 - crear una clave DKIM [350](#)
 - direcciones de toda la organización [352–353](#)
 - disponibilidad [347–348](#)
 - disponibilidad de prueba [336](#)

Email (*continuación*)

- ediciones [328](#)
- email Cco de comprobación [352](#)
- email masivo [347](#)
- email masivo, notificaciones [348](#)
- enviar a través de Salesforce [334](#)
- Enviar a través de Salesforce [335](#)
- envío, configuración [348](#)
- gestión de reenvíos [348](#)
- ld. del remitente [348](#)
- importar una clave DKIM [351](#)
- Marco de política del remitente (SPF) [348](#)
- permisos [328](#)
- pies de página [354–355](#)
- productividad [340](#)
- registro [341](#)
- registros [340–341](#)
- relevo [333](#)
- relevo de email [337](#)
- salesforce [331–332](#)
- Seguridad de capa de transporte (TLS) [348](#)

Email en Salesforce

- Activación [355](#)
- crear una clave DKIM [350](#)
- importar una clave DKIM [351](#)

email HTML [226](#)

Email mejorado:

- activar [331](#)
- consideraciones [330](#)

EmailMessage [329–330](#)

Equipos de cuentas

- activación [5](#)
- activar [5–6](#)
- actualizar miembros [253–254](#)
- configuración de funciones de equipos [5](#)
- personalizar funciones [6](#)

Equipos de oportunidades

- activar [251](#)
- actualizar miembros [253–254](#)
- consideraciones sobre la personalización [252](#)
- creación de divisiones de oportunidad personalizadas [257](#)
- desactivar [254](#)
- Divisiones de oportunidad [257](#)
- gestión [251](#)
- personalizar funciones [253](#)

Esenciales de limpieza

- Errores [79](#)

Estado de limpieza

- Diferente [82](#)

Estado de limpieza (*continuación*)

- No activo [82](#)
- No encontrado [82](#)
- Revisado [82](#)
- Sin comparación [82](#)
- Sincronizado [82](#)

Estado de territorio

- activación [160](#)
- activo [160](#)
- archivadas [169](#)
- archivado [169](#)
- eliminación [169](#)
- planificación [153](#)

evaluación de datos [91](#)

Evaluación de datos [90](#)

Eventos

- Actividades compartidas, activación de la función [204–205](#)
- definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook [445](#)
- Google, sincronización con Salesforce [399](#)
- varios contactos, relacionados con [204–205](#)

Eventos recurrentes

- activación de Salesforce for Outlook para [427](#)

F

- fichas [202–203](#)

- fichas que faltan [202–203](#)

- FLS [51](#)

Formato de publicador global

- asignación a perfiles [464](#)

Formatos de página

- Listas relacionadas [236](#)
- Notas [236](#)

- función de usuario de territorio [159](#)

Funciones

- Consulte Pronósticos personalizables [320](#)

Funciones del contacto

- colores en gráficos [14](#)
- definir los contactos en oportunidades [14](#)

G

Generador de aplicaciones Lightning

- panel de aplicaciones de email, crear [379–381](#)

Geo

- Directrices [69](#)
- Reglas de limpieza [69](#)

Geocódigo

- Actualizar [70](#)
- Agregar [70](#)

Geocódigo (*continuación*)

- campos [72](#)
- configuración [67–68](#)
- Configuración [68](#)
- Data.com [68](#)
- Registros [68, 70](#)
- Verificar [71](#)

Gestión

- Divisiones de oportunidad [255](#)
- equipos de oportunidades [251](#)

Gestión de territorio de compañía

- acceso a datos y permisos [141](#)
- acceso predeterminado a registros [146](#)
- conceptos [136](#)
- configuración para usuarios [147, 160](#)
- tipos de reportes personalizados [162](#)

Gestión de territorios 2.0

- conceptos [138](#)
- Tipo de territorio [138](#)

Gmail

- email [333–334](#)

H

Habilidades

- limitaciones [508](#)
- personalización [507](#)

I

Ideas

- activación en el portal de socios [115](#)

Integración de email

- Connect for Outlook [373](#)
- Lightning for Outlook [373](#)
- Lightning Sync [373](#)
- Salesforce for Outlook [373](#)

Invitación a reunión

- logotipo personalizado [209](#)

J

Jerarquía de territorios

- asignación de cuentas [150](#)
- asignación de reglas [151, 161](#)
- asignación de usuarios [158](#)
- compilación [150–151, 158, 161](#)

Jigsaw for Salesforce [46](#)

L

Licencias

- Data.com
[19, 21](#)
- Limpieza [21](#)
- Prospector [19](#)

Lightning for Outlook

- con Salesforce for Outlook, consideraciones [374](#)
- con Salesforce for Outlook, limitaciones [375](#)
- consideraciones [373](#)
- descripción general [376](#)
- en comparación con Salesforce for Outlook [373](#)
- ventajas de [373](#)

Lightning Sync

- asignación de configuraciones [404](#)
- comprobar estado de sincronización [406](#)
- con Salesforce for Outlook, consideraciones [374](#)
- configuración de sincronización, definir [396](#)
- configuración de sincronización, definir para Google Calendar™ [402](#)
- configuración, ajustes del servidor de Microsoft® Exchange [390](#)
- configurar, configuraciones de Salesforce [393](#)
- configurar, cuenta de Google [400–401](#)
- configurar, cuenta de servicio [390](#)
- configurar, cuenta de servicio de Microsoft® Exchange [394](#)
- configurar, Google [400](#)
- configurar, métodos de conexión de Microsoft® Exchange [388](#)
- configurar, Microsoft® Exchange [387](#)
- configurar, Microsoft® Exchange OAuth 2.0 [389](#)
- configurar, preparar contactos de usuarios [399](#)
- configurar, preparar eventos de usuarios [395](#)
- conjuntos de datos de ejemplo [447](#)
- consideraciones [373](#)
- Consideraciones [383](#)
- contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización [381, 385](#)
- datos entre múltiples organizaciones de Salesforce, evitar la contaminación entre [384](#)
- Directrices [384](#)
- ejecutar reporte de error [406](#)
- eliminación de eventos [383](#)
- errores de sincronización [411](#)
- estados de sincronización [411](#)
- eventos entre Google y Salesforce, sincronización [381, 399](#)
- eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización [381, 385](#)
- eventos privados [382](#)

Lightning Sync (continuación)

- gestionar usuarios [403](#)
- múltiples organizaciones de Salesforce, directrices para compañías con [384](#)
- Parámetros de prueba del Analizador de conectividad de Microsoft® [392](#), [408–409](#)
- Prueba de conexión [394](#), [408](#), [410](#)
- requisitos del sistema, Lightning Sync for Microsoft® Exchange [387](#)
- restablecer sincronización [407](#)
- sincronizar [381](#)
- solución de problemas de sincronización [375](#)

Lightning Voice

- configuración [450](#)

Limpieza

- Compañía [73](#), [76–77](#)
- configuración [73](#)
- Configuración [73](#)
- direcciones [65](#), [67](#), [73](#)
- directrices [69](#), [75](#)
- perfiles sociales [67](#), [73](#)
- prospecto [74](#)
- Prospecto [73](#), [76–77](#)
 - reglas [65](#), [67](#), [73](#)
 - geocódigo [65](#), [67](#), [73](#)
 - Reglas [64](#), [73–74](#), [82](#)
 - configuración [74](#)
 - prospecto [74](#)

Lista relacionada

- Notas [236](#)

M

Microsoft Outlook

- Aplicación Web, configuración de los usuarios para trabajar con contenido personalizado de Salesforce en [379–381](#)
- Aplicación Web, configuración de los usuarios para ver contenido de Salesforce en [377](#)
- Aplicación Web, visualización de contenido de Salesforce en [376](#)
- Lightning for Outlook, configuración [377](#), [380–381](#)
- Lightning for Outlook, descripción general [376](#)

modelo de territorio

- compilación [148](#)

Modelo de territorio

- activación [160](#)
- archivado [169](#)
- eliminar [169](#)

Modelo de territorio (continuación)

- reporte [164–168](#)
- vista previa [153](#)

Monitoreo

- instantáneas de email entrante [357](#)

N

Notas

- Activar [234](#)
- Barra de acciones [234](#)
- configuración [234](#), [236](#)
- Configuración [234–236](#)
- consideraciones [235](#)
- formatos de página [236](#)
- listas relacionadas [236](#)
- Salesforce1 [234](#)
- Toma [234](#)

Notas mejoradas [234](#), [236](#)

notificaciones de email [218](#)

notificaciones de tareas [218](#)

nueva tarea [202–203](#)

Nuevas notas [234](#), [236](#)

nuevo evento [202–203](#)

O

Objetivos clave en la compañía

- configuración [468](#)

Objeto de fusión personalizado [9](#)

Office 365

- email [333–334](#)

Oportunidades

- activación de oportunidades similares [196](#)
- activación de recordatorios [197](#)
- actualizar recordatorios [195](#)
- alertas [199](#)
- aviso de productos [196](#)
- colaboración [195](#)
- configuración [195–196](#)
- oportunidades similares [195](#)
- restricción de precios y cantidades [198](#)
- solicitar al usuario agregar productos [195](#)

Oportunidades similares

- activación [196](#)

P

Panel lateral de Salesforce, activación [426](#)

Panel lateral, Salesforce for Outlook [426](#)

Partidas de contrato

- activación en el portal de socios [116](#)

- PDF
 - plantillas de presupuestos [269](#)
- Pedidos
 - activación [283](#)
 - activación de pedidos de reducción [283](#)
 - configuración de pedidos [282](#)
- Pedidos de reducción
 - activación [283](#)
- Perfiles
 - asignación de configuraciones de Salesforce for Outlook [425](#)
 - direcciones de toda la organización [352](#)
- Personalización
 - consideraciones sobre equipos de oportunidades [252](#)
 - plantillas de combinación de correo [359](#)
- Personalizar
 - habilidades [507](#)
- personalizar actividades [201](#), [205](#), [216](#), [226–227](#), [232](#)
- Perspectivas de prospección [29](#)
- Plantillas
 - campos de combinación [365](#), [368](#)
 - combinación de correo [359](#)
 - combinación de email, campos de combinación [368](#)
 - email, campos de combinación [365](#)
 - PDF de presupuesto [269](#)
- Plantillas de email
 - campos de combinación [365](#)
- Plantillas de email de Visualforce
 - campos de combinación [367](#)
- plantillas de email HTML [226](#)
- Plantillas de email,
 - configuración de versión [369](#)
- Plantillas de presupuestos
 - actualización [276](#)
 - agregar bloque de firmas [275](#)
 - agregar imágenes [273](#), [277](#)
 - agregar listas [272](#)
 - agregar sección de totales [271](#), [274](#)
 - agregar texto enriquecido [272](#)
 - bloque de firmas [276](#)
 - crear [269](#)
 - crear, realizar vista previa y activar [270](#)
 - nombres de campos [276](#)
 - sección de totales [276](#)
 - sugerencias [276](#)
- Portal de clientes
 - activar el acceso para contactos [12–13](#)
 - activar el acceso para cuentas personales [13](#)
- Portal de socios
 - acceso de superusuario de socios [133](#)
- Portal de socios (*continuación*)
 - activación de acceso de superusuario de socios [134](#)
 - activación de casos en [111](#)
 - activación de email [114](#)
 - activación de los usuarios para que soliciten reuniones [121](#)
 - activar [123](#)
 - administración delegada [122](#)
 - asignación de acceso de superusuario de socios [120](#)
 - asignación de perfiles [126](#)
 - bandeja de entrada de prospectos [131](#)
 - colores [100](#)
 - configuración [95](#), [106](#)
 - configuración de idioma [105](#)
 - configurar [125](#)
 - creación [96](#)
 - creación de usuarios de socio [110](#)
 - desactivación de acceso de superusuario de socios [134](#)
 - detalles [106](#)
 - fichas [103](#)
 - fuentes [100](#)
 - función [133](#)
 - gestión de usuarios [131](#)
 - gestión de usuarios de gerente de canal [128](#)
 - gestión de usuarios de socio [118](#), [122](#)
 - Ideas [115](#)
 - mejores prácticas [126](#)
 - múltiple [96](#)
 - número de funciones de socio [133](#)
 - personalización [125](#)
 - plantillas de comunicación predeterminadas [129](#)
 - reportes [135](#)
 - Respuestas [117](#)
 - Salesforce CRM Content [112](#)
 - vistas de lista [135](#)
 - visualización de asignaciones [116](#)
 - visualización de las partidas de contratos [116](#)
 - visualización de los contratos de servicio [116](#)
- Portal de socios de Salesforce
 - Consulte el portal de socios [95](#)
- Portales de socios
 - descripción general [94](#)
- preferencias [30](#)
- Presupuesto
 - plantillas [276](#)
- Presupuestos
 - activar [268](#)
 - agregar bloque de firmas a plantillas [275](#)
 - agregar imágenes a plantillas [273](#), [277](#)
 - agregar listas a plantillas [272](#)

Presupuestos (*continuación*)

- agregar sección de totales a plantillas 271, 274
- agregar texto enriquecido a las plantillas 272
- campos 277
- consideraciones para la creación de plantillas 269
- crear, realizar vista previa y activar plantillas 270
- desactivar 268
- personalizar PDF 275
- Plantillas de PDF 269

Productos

- configuración 197

Productos de pedidos

- activación de cantidades negativas 284

Programaciones

- activación 200

Programador en la Nube

- activación en el portal de socios 121

Pronósticos

- activar pronósticos 290
- activar usuarios de pronósticos 290
 - acumulaciones de pronósticos acumulativas 308
 - activar 308
- ajuste 304–306
- asignación de gestores de pronósticos 292
- campo personalizado, activación 316
- categorías 297
- configuración 285, 287–288, 295–296
- configuración de la jerarquía 292
- Consulte Pronósticos personalizables 316
- cuotas 298–300
- definir configuración 288
- desactivación 298
- divisa 293
- divisiones de ingresos, activación 315
- divisiones de oportunidad 314
- familias de productos 314
- jerarquía 292
- jerarquía de pronósticos 291
- margen 294
- oportunidades 314
- seleccionar campos del tablero de oportunidades 295–296
- seleccionar una divisa del pronóstico 293
- sustituir 304–306
- Tipo de pronóstico 309–310
- usuarios del portal de socios 291

Pronósticos de colaboración

- migración 286
- planificación 286

Pronósticos de venta personalizables

- migración 286
- planificación 286

Pronósticos de ventas personalizables

- activación 323
- activación del intercambio de pronósticos 317
- colaboración 324
- configuración 316–317
- configuración del año fiscal 319
- envío por lotes 325
- familias de productos 200
- jerarquía de funciones 320

Prospecto

- Compañía 73, 76–77
- Directrices 75
- Limpieza 73, 76–77
- Reglas de limpieza 75

Prospectos

- administración 237
- captura de prospectos Web 239
- Casilla de verificación No llamar 30
- Casilla de verificación No recibir emails 30
- configuración 236–237
- conversión, asignación de campos personalizados 238
- generar automáticamente, configurar Salesforce para 240
- redirigir clientes potenciales a páginas Web, configurar Salesforce para 240

Prospectos Web

- configurar Salesforce para generar automáticamente 240
- directrices para la configuración 239

R

recordatorios de eventos 203

recordatorios de tareas 203

Recursos

- calendarios 206

Reemplazo

- miembros del equipo de cuentas 253–254
- miembros del equipo de oportunidades 253–254

registrar una llamada 202–203

Registros de Data.com

- coincidencias con Salesforce 34
- servicio de coincidencia 34
- vinculación con Salesforce 34

Registros de email

- vista 342

Registros de Salesforce

- Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración 377
- Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en 376

- reglas de asignación [170](#)
- Reglas de asignación [162](#)
- Reglas de colaboración
 - contactos [7](#)
- reglas de flujo de trabajo [63](#)
- Reglas de limpieza
 - configuración [69](#), [74–75](#)
 - Configuración [69](#), [74–75](#)
 - Directrices [69](#), [75](#)
- relaciones de contactos de cuentas [8–9](#)
- Relevo de email
 - configuración [338](#)
- Reporte de calibración
 - configuración [469](#)
- Reporte Historial de inicio de sesión
 - Salesforce for Outlook, seguimiento de versiones de [449](#)
- Reportes
 - Data.com [88](#)
 - Estado de limpieza [83](#)
 - Jigsaw [88](#)
- representantes de ventas en territorios [154](#)
- Requisitos del sistema
 - Salesforce for Outlook [420](#)
- Respuestas
 - activación en el portal de socios [117](#)
- Rewards
 - activación [486](#)

S

- Salesforce CRM Content
 - portal de socios [112](#)
- Salesforce for Outlook
 - actualizaciones, notificar a usuarios automáticamente [424](#)
 - asignación de configuraciones [425](#)
 - asignar campos [430](#)
 - comportamiento en conflictos [430](#)
 - comprobación del conteo de registros [448](#)
 - con Lightning for Outlook, consideraciones [374](#)
 - con Lightning for Outlook, limitaciones [375](#)
 - configuración de Crear caso [426](#)
 - configuración de email [426](#)
 - configuraciones para grupos de usuarios para crear registros desde Outlook [423](#)
 - configuraciones para grupos de usuarios para la sincronización y acceso a funciones [423](#)
 - configuraciones predeterminadas [434](#)
 - configuraciones, creación [424](#)
 - conjuntos de datos [440](#)
 - conjuntos de datos de ejemplo [447](#)

- Salesforce for Outlook (*continuación*)
 - conjuntos de datos, generalidades [441](#)
 - Crear caso, configuración [428](#)
 - criterios coincidentes [431](#)
 - definición de configuración avanzada [434](#)
 - definición de filtros de contactos [442](#)
 - definición de filtros de eventos [445](#)
 - definición de filtros de tareas [446](#)
 - definición de la configuración de datos [425](#)
 - direcciones de sincronización, definición [429](#)
 - ediciones [422](#)
 - en comparación con Lightning for Outlook [373](#)
 - eventos recurrentes, activación [427](#)
 - Formatos del publicador del panel lateral de Outlook, creación [438](#)
 - funciones [422](#)
 - migración desde [373](#)
 - modificable [432](#)
 - panel lateral en Microsoft Outlook [426](#)
 - permiso de modificación para usuarios [432](#)
 - Publicador del panel lateral, asignación de formatos a perfiles de usuario [439](#)
 - registros, creación desde el panel lateral [436–439](#)
 - requisitos de zona horaria [420](#)
 - requisitos del instalador .msi [420](#)
 - requisitos del sistema [420](#)
 - sugerencias de filtros de contactos [443](#)
 - ventajas de [373](#)
 - versiones que los usuarios ejecutan, seguimiento [449](#)
- Salesforce to Salesforce
 - activar [326](#)
 - configuración [327](#)
 - configurar [327](#)
- Salesforce1
 - configuración [234](#)
 - Notas [234–235](#)
- seguimiento de email [226](#)
- Seguimiento de historial
 - campos de apoyo [467](#)
 - campos de medición [468](#)
 - campos de objetivos [467](#)
- Seguimiento de las noticias en tiempo real
 - apoyo [465](#)
 - mediciones [466](#)
 - objetivos [465](#)
- Seguridad a nivel de campo [51](#)
- Sincronización
 - contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce [381](#), [385](#), [387–390](#), [393–394](#), [396](#), [399](#), [406–407](#)

Sincronización (*continuación*)

- dirección de Salesforce for Outlook, definición [429](#)
- entre Google y Salesforce [381](#)
- entre Microsoft® Exchange y Salesforce [381](#)
- errores [384](#), [411](#)
- eventos entre Google y Salesforce [381](#), [395](#), [399–402](#), [406–407](#)
- eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce [381](#), [383–385](#), [387–390](#), [393–396](#), [406–407](#)
- eventos privados entre Microsoft® Exchange y Salesforce [382](#)
- solución de problemas [392](#), [394](#), [408–410](#)

sincronización completa [22](#)

Sincronizaciónv

- eventos entre Google y Salesforce [383](#)
- eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce [381](#), [383–385](#), [387–390](#), [393–396](#), [406–407](#)

Solicitud de una reunión

- activación para los usuarios de socio [121](#)

Solución de problemas de email

- instantáneas de email entrante [357](#)

T

Tableros

- Data.com [88](#)
- Jigsaw [88](#)

Tareas

- Actividades compartidas, activación de la función [204–205](#)
- definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook [446](#)
- tareas recurrentes de Salesforce, configuración para sincronizar [446](#)
- varios contactos, relacionados con [204–205](#)

Tareas recurrentes de Salesforce

- Microsoft Outlook, sincronizando en [446](#)

Territorio

- crear [150](#)

territorios [154](#), [162](#)

Territorios

- activación [172](#)
- adición de gestores de pronósticos [181](#)
- adición de usuarios [181](#)
- asignación manual de cuentas [194](#)
- campos [178](#)
- campos personalizados [180](#)
- configuración [173](#)
- creación [177](#)
- creación de reglas de asignación de cuentas [191](#)
- duplicación [175](#)
- eliminación [181](#)

Territorios (*continuación*)

- eliminación de usuarios [181](#)
- gestores de pronósticos [184](#)
- jerarquías [174](#)
- modificación [175](#)
- modificación de reglas de asignación de cuentas [191](#)
- reglas de asignación de cuentas [185](#)
- transferencia de usuarios [181](#)
- vista [175](#)
- vista previa de asignaciones de cuentas [192](#)
- visualización de reglas heredadas [193](#)
- visualización de usuarios [184](#)

Thanks

- activación [486](#)
- Publicador de Chatter [463](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de contactos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [47](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de cuentas, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [47](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de prospectos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [47](#)

Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro [47](#)

Tipo de pronóstico [309–310](#)

Tipos de reportes personalizados

- Información de limpieza de contacto [33](#)
- Información de limpieza de cuenta [33](#)
- Información de limpieza de prospecto [33](#)

Toma de notas [234–236](#)

trabajos de Data.com Clean

- programación de una sincronización completa [57](#)

Trabajos de Data.com Clean

- identificación siguiente [57](#)
- programación [57](#)
- reanudación [57](#)
- sincronización completa [57](#)
- sincronización incremental [57](#)
- suspensión [57](#)

U

Usuarios

- asignación de configuraciones de Salesforce for Outlook [425](#)
- superusuario de socios [134](#)
- usuarios de socio [110](#)

V

varias divisas

- activación [261](#)

- Varias divisas
 - Ver divisa [259](#)
- Ventas en equipo
 - activar [251](#)
 - creación de divisiones de oportunidad personalizadas [257](#)
 - desactivar [254](#)
 - Divisiones de oportunidad [257](#)
- Vista
 - reglas heredadas de territorios [193](#)
 - usuarios de territorio [184](#)
- Visualforce
 - configuración de versión [369](#)
 - plantillas de email [369](#)
- Voice
 - activar [452](#)
 - crear conjunto de permisos [452–453](#)
 - implementación [450](#)
 - liberar número [454](#)
 - requisitos previos de implementación [451](#)
 - solución de problemas [454](#)
 - uso [453](#)

W

- Work.com
 - activación de funciones [457](#)
 - activación de Rewards [486](#)
 - activación de Thanks [486](#)
 - adición de personas a un ciclo de resumen de desempeño [498](#)
 - administrador [456](#)
 - Alineado [464](#)
 - asignación de conjuntos de permisos [459](#)

- Work.com (*continuación*)
 - asignación de licencia de función de usuario [461](#)
 - asignación de licencia de usuario [461](#)
 - asignación de perfiles [460](#)
 - calibración [505](#)
 - ciclo de resumen de desempeño [493](#)
 - conjuntos de permisos [459, 474](#)
 - creación de un ciclo de resumen de desempeño [496](#)
 - creación de un reporte de calibración [503](#)
 - descripción general [455](#)
 - descripción general de funciones [462](#)
 - detalles de reportes [471](#)
 - ediciones [488](#)
 - ejemplos de tableros [471](#)
 - eliminación de personas de un ciclo de resumen de desempeño [499](#)
 - implementación de un ciclo de resumen de desempeño [500](#)
 - licencias [460](#)
 - modificación de un ciclo de resumen de desempeño [501](#)
 - Motivate [463](#)
 - perfiles [459, 480](#)
 - Perform [469](#)
 - permisos [488](#)
 - reportes [470](#)
 - reportes de calibración [502](#)
 - requisitos previos de implementación [456](#)
 - soporte [492](#)
 - tableros [470](#)

Z

- Zona horaria
 - Salesforce for Outlook, requisitos del sistema de [420](#)