

Proceso de ventas a sus clientes

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

Proceso de ventas a sus clientes	1
Aumentar el éxito de sus ventas con Salesforce	1
Gestión de las personas y organizaciones a las que les vende	2
Elaboración de campañas y generación de prospectos	143
Gestión de actividades, oportunidades y productos	216
Mejorar su desempeño con Work.com	310
Creación de presupuestos y documentación de contratos	334
Administración y supervisión de los pedidos de sus clientes	343
Pronóstico de ventas	356
Venta a través de varios canales	400
Uso de email integrado con Salesforce	438
Utilizar Salesforce en aplicaciones de email de Microsoft®	495
Sincronizar citas de Google Calendar™ con Salesforce (Beta)	549
Realizar y recibir llamadas con Voice	550
Índice	554

Proceso de ventas a sus clientes

Aumentar el éxito de sus ventas con Salesforce

¿Está listo para tener más éxito vendiendo a sus clientes? Conozca las funciones de ventas principales y de productividad en las ventas de Salesforce.

Funciones fundamentales de ventas

Gestione los elementos básicos: las personas a las que vende, los productos y servicios que ofrece su compañía y mucho más.

- [Cuentas](#)
- [Contactos](#)
- [Prospectos](#)
- [Campañas](#)
- [Oportunidades](#)
- [Productos y listas de precios](#)
- [Contratos](#)
- [Integración en redes sociales](#)
- [Gestión de territorio de compañía](#)
- [Pronósticos de colaboración](#)
- [Data.com](#)

Funciones de productividad en las ventas

Mejore su experiencia de Salesforce realizando seguimientos de eventos, comunicándose con clientes por email y otras actividades.

- [Inicio](#)
- [Notas](#)
- [Actividades](#)
- [Eventos y calendarios](#)
- [Tareas](#)
- [Correo electrónico de Salesforce](#)
- [Integración de email de Microsoft® para Office 365™](#)
- [Work.com](#)

Gestión de las personas y organizaciones a las que les vende

Establecimiento de sus clientes, competidores y socios

Cuentas

Utilice cuentas de Salesforce para almacenar información acerca de sus clientes o las entidades con las que está trabajando, como compañías, escuelas, agencias estatales o personas individuales.

Piense en una cuenta como una carpeta de archivos donde almacena cada información que tiene acerca de un cliente. Por ejemplo, si está almacenando información acerca de una compañía, incluiría su nombre, ubicación, una persona de contacto, pedidos anteriores y actuales y otra información relacionada. También puede mantener un registro de llamadas telefónicas o solicitudes de servicio.

En Salesforce, la información acerca de la compañía en sí (su nombre, ubicación, sitio Web, etc) se almacena como un *registro de cuenta*. La información acerca de la cuenta, como una persona de contacto, notas y pedidos, se almacena en otros tipos de registros. Salesforce facilita la tarea de búsqueda de todos los registros relacionados con cada cuenta enumerándolos en la página de inicio del registro de cuenta. Puede localizar, crear, eliminar, ordenar y filtrar sus cuentas desde la ficha Cuentas. Seleccione una cuenta para ver su página de inicio del registro, modificar la cuenta y acceder a otros registros relacionados con esa cuenta.

Existen algunas cosas que debe saber acerca de cuentas.

Salesforce ofrece dos tipos de cuentas

Las cuentas de Salesforce son *cuentas de negocio* de forma predeterminada. Las cuentas de negocio se utilizan para almacenar información acerca de compañías u otras entidades. Los administradores de Salesforce pueden también optar por configurar *cuentas personales* que se utilizan para almacenar información acerca de personas individuales. Por ejemplo, las cuentas personales se ajustan mejor a sus clientes si son compradores online, miembros de gimnasios, viajeros vacacionales u otros clientes individuales. Dependiendo de a quién vende su compañía, podría tener solo un tipo de cuenta disponible o ambos.



Nota: En la ayuda de Salesforce y otra documentación, la propia palabra *cuenta* siempre hace referencia tanto a cuentas de negocio como a cuentas personales. Utilizamos los términos *cuentas de negocio* y *cuentas personales* cuando hay diferencias entre los dos tipos de cuentas.

Se puede cambiar el nombre de la función Cuentas

Su administrador de Salesforce puede cambiar el nombre de las cuentas por un nombre que funciona mejor para su negocio, como *Cientes* o *Pacientes*. Sin embargo, nos referiremos a ellas siempre como *cuentas* en la ayuda de Salesforce.

Los usuarios pueden acceder a cuentas en dispositivos móviles

Puede acceder a sus cuentas desde el sitio completo de Salesforce o la aplicación móvil Salesforce1 si su administrador de Salesforce activó el acceso de Salesforce1.

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**

Se pueden vincular las cuentas a noticias y redes sociales

Encontrará información adicional y actualizaciones acerca de sus cuentas si su compañía utiliza cuentas, contactos y prospectos sociales; el componente Noticias (solo Lightning Experience) o funciones de Data.com Clean.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

[Equipos de cuentas](#)

[Gestionar email y plantillas en Lightning Experience](#)

[Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience](#)

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

¿Qué es una cuenta personal?

Las cuentas personales almacenan información acerca de consumidores individuales.

 **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 información acerca de la activación de cuentas personales para su organización, consulte [Activar cuentas personales](#).

Las cuentas de Salesforce son *cuentas de negocio* de forma predeterminada. Las cuentas de negocio se utilizan para almacenar información acerca de compañías u otras entidades. Los administradores de Salesforce pueden también optar por configurar *cuentas personales* que se utilizan para almacenar información acerca de personas individuales. Por ejemplo, las cuentas personales se ajustan mejor a sus clientes si son compradores online, miembros de gimnasios, viajeros vacacionales u otros clientes individuales. Dependiendo de a quién vende su compañía, podría tener solo un tipo de cuenta disponible o ambos.

Las cuentas personales funcionan de modo distinto a las cuentas de negocio. Por ejemplo, las cuentas personales no pueden tener contactos. En su lugar, el registro de cuenta personal almacena la información que guarda habitualmente para los contactos de negocio, como nombre y apellidos. Por lo general, puede tratar una cuenta personal como un contacto. Por ejemplo, puede invitar una cuenta personal a una reunión o asociarla con una campaña. Para las diferencias entre cuentas personales y de negocio, consulte [Comportamientos de cuentas personales](#).

 **Nota:** En la ayuda de Salesforce y otra documentación, la propia palabra *cuenta* siempre hace referencia tanto a cuentas de negocio como a cuentas personales. Utilizamos los términos *cuentas de negocio* y *cuentas personales* cuando hay diferencias entre los dos tipos de cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comportamientos de cuentas personales](#)

[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**

Consideraciones para el uso de campos de combinación de cuentas personales

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 en sus emails y documentos combinados es una excelente idea.

- Si su organización utiliza cuentas personales, los campos de cuenta de negocio y cuenta personal estarán disponibles como campos de combinación de cuentas. Los campos de cuentas exclusivos de cuentas personales, como `Fecha de nacimiento`, `Email` y `Cargo` incluirán "Account.Person" en sus nombres de campos de combinación. Por ejemplo, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- Puede utilizar el campo de combinación `{!Account.IsPersonAccount}` para determinar si está trabajando con una cuenta personal o con una cuenta de negocio.
- Es posible que los campos de cuentas que anteriormente tenían nombres y etiquetas exclusivas dejen de serlo debido a que algunos campos de contactos se muestran como parte del objeto de cuentas. Estos campos de la página de cuentas se identifican por el icono cuenta personal (). Asegúrese de que todos los campos de cuenta personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivas de su organización, de modo que el campo de combinación haga referencia al campo correcto. Si desea más información, consulte [¿Qué es una cuenta personal?](#) en la página 3



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.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

[Reglas de validación para Cuentas personales](#)

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**

Reglas de validación para Cuentas personales

 **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.

Un campo de combinación es un acampo 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. La lista de campos de combinación disponibles depende del tipo de datos con los que está trabajando. Este tema muestra consideraciones para trabajar con campos de combinación en reglas de validación con cuentas personales.

Sugerencias

- Para definir una regla de validación que se aplique sólo a las cuentas personales, utilice el campo de combinación `EsCuentaPersonal`. Por ejemplo, `Account.City = "San Francisco"` indica que la ciudad de la cuenta personal o de negocio es San Francisco, mientras que `IsPersonAccount ( Account.City = "San Francisco")` indica que la ciudad de una cuenta personal es San Francisco.
- Debe tratar los nombres de cuentas personales y cuentas de negocio de forma separada en las reglas de validación de cuenta.
 - Para las cuentas de negocio, utilice el campo de combinación `Nombre`.
 - Para las cuentas personales, utilice los campos de combinación `Nombre` y `Apellidos`.
- Los campos `Fecha de nacimiento`, `Email` y otros que sólo se admiten en las cuentas personales están disponibles como campos de combinación en las reglas de validación de cuenta. Cuando utilice uno de esos campos de combinación, tenga en cuenta que los registros de cuentas de negocio se procesarán como si dichos campos tuviesen valores en blanco. Para los campos cuentas de negocio y cuentas personales, consulte [Campos de cuentas](#) en la página 15.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

[Consideraciones para el uso de campos de combinación de cuentas personales](#)

¿Qué es una cuenta de negocio y en qué se diferencia de una cuenta personal?

Una cuenta de negocio es una compañía, corporación, sociedad u otra entidad de negocio a la que puede asociar varios contactos. Las cuentas de negocio están disponibles en todas las ediciones y tienen un icono de carpeta (📁).

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, su organización de Salesforce puede activarse para que utilice cuentas personales (👤), que son consumidores individuales que funcionan simultáneamente como cuentas y contactos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Comportamientos de cuentas personales

Las cuentas personales son cuentas que también pueden utilizarse como contactos en diversas situaciones. Sin embargo, existen áreas clave en las que las cuentas personales se diferencian de las cuentas de negocio o tienen consideraciones exclusivas.



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 información acerca de la activación de cuentas personales para su organización, consulte [Activar cuentas personales](#).

Funcionalidad de Salesforce	Comportamiento de cuenta personal
Combinación de cuentas	Las cuentas personales sólo se pueden combinar con otras cuentas personales. Consulte Combinar cuentas duplicadas en la página 31.
Creación rápida de cuentas	En la página de inicio de cuentas, los campos del área Creación rápida se basan en si el tipo de registro de cuenta predeterminado definido en su perfil es un tipo de registro de cuenta personal o de cuenta de negocio.
Cuentas	Las cuentas personales no tienen relaciones con otras cuentas o con contactos. No se pueden incluir en jerarquías de cuentas.
Actividades	Las cuentas personales se pueden asociar con eventos o tareas utilizando los campos Nombre o Relacionado con. Al igual que los contactos, se pueden invitar las cuentas personales a eventos. Para los usuarios que soliciten una reunión con una cuenta personal, debe añadirse el campo Email al formato de página Cuentas personales.
Campañas	Al igual que los contactos, las cuentas personales pueden agregarse a campañas y tener una lista relacionada Historial de campañas.
Casos	En los casos, las cuentas personales se pueden ingresar en el campo Nombre de la cuenta , el campo Nombre del contacto o ambos.
Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter	Cuando realiza un seguimiento a cuentas personales, realiza un seguimiento a los campos de cuentas pero no a los campos de contactos.
Comunidades y Portales	Al igual que ocurre con los contactos, se pueden activar las cuentas personales como usuarios para portales y comunidades de clientes. Las cuentas personales no se pueden activar como usuarios para portales y comunidades de socios.

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**

Funcionalidad de Salesforce Comportamiento de cuenta personal

Funciones de contacto	Al igual que ocurre con los contactos, puede asociar cuentas personales a cuentas, casos, contratos y oportunidades utilizando la lista relacionada Funciones del contacto. Del mismo modo, puede asociar contactos a cuentas personales utilizando la lista relacionada Funciones del contacto.
Contactos	A diferencia de las cuentas de negocio, las cuentas personales no tiene relaciones con contactos.
Objetos personalizados	Los objetos personalizados con relaciones con cuentas o contactos pueden agregarse como listas relacionadas en cuentas personales.
Data.com	Las cuentas personales no son compatibles con productos y funciones de Data.com.
Desktop Integration	Las cuentas personales son compatibles con las siguientes funciones de integración de Salesforce. • Lightning for Outlook • Salesforce for Outlook • Connect Offline Las cuentas personales no son compatibles con Lightning Sync.
Gestión de duplicados	Las cuentas personales no son compatibles con la gestión de duplicados de Data.com.
Email	Como ocurre con los contactos, puede enviar mensajes de email individuales y mensajes de email masivos a cuentas personales.
ExactTarget	Las cuentas personales se admiten pero se requiere una configuración adicional.
Historial de campos	Se puede realizar un seguimiento de los campos de cuenta y contacto que aparecen en registros de cuentas personales utilizando la configuración del historial de campo de cuenta. El historial de campo de la cuenta persona se captura a continuación en la lista relacionada Historial de cuenta, el reporte Historial de cuenta y el seguimiento de auditoría de campo.
Campos	La mayoría de campos de contacto y de cuenta estándar y todos los campos de contacto y de cuenta personalizados están disponibles para formatos de página de cuentas personales. Algunos campos de cuentas de negocio (como <code>Cuenta principal</code> y <code>Ver jerarquía</code>) y algunos campos de contacto (como <code>Supervisor</code>) no son compatibles con cuentas personales. Consulte Campos Cuenta personal. .
Iconos	En Salesforce Classic, las cuentas personales tienen un icono de una persona () , mientras que las cuentas de negocio tienen un icono de carpeta (). En Lightning Experience, las cuentas personales tienen un icono de persona con edificio (), mientras que las cuentas de negocio tienen un icono de edificio (). El icono de cuenta personal se puede agregar a los resultados de búsqueda, las vistas de lista y los cuadros de diálogo de búsqueda agregando el campo <code>Es cuenta personal</code> a la vista de lista o formato de búsqueda apropiados.
Asistentes para importación	Se pueden importar cuentas personales utilizando el Asistente de importación de datos, así como el asistente de importación individual para Cuentas personales.

Funcionalidad de Salesforce Comportamiento de cuenta personal

Conversión de prospectos	Los prospectos que no tienen un valor en el campo <code>Compañía</code> se convierten en cuentas personales. Los prospectos que no tienen un valor en el campo <code>Compañía</code> se convierten en cuentas de negocio.
Vistas de lista	Las cuentas personales aparecen en todas las vistas de lista del contacto y de la cuenta excepto la lista Contactos recientes de la página de inicio de Contactos. Vea rápidamente qué registros son cuentas personales agregando el campo <code>Es cuenta personal</code> a la lista de campos para mostrar. Para incluir o excluir cuentas personales de una vista de lista, agregue el campo <code>Es cuenta personal</code> a los criterios de filtro.
Configuraciones de Mobile para Salesforce Classic	Las configuraciones de Salesforce Classic Mobile que incluyen el objeto de cuenta ofrecen automáticamente cuentas personales y de negocio a los dispositivos móviles de los usuarios. Las cuentas personales se pueden excluir de los conjuntos de datos de la configuración utilizando el criterio <i>"Es cuenta personal igual a falso."</i> Para movilizar cuentas personales únicamente, utilice el criterio <i>"Es cuenta personal igual a verdadero."</i> Si una configuración de Mobile incluye cuentas, pero no contactos, los usuarios asignados a esa configuración verán la ficha Contactos en la aplicación cliente de Mobile y la ficha contendrá las cuentas personales.
Paquete	Los atributos y componentes de cuentas personales se pueden incluir en paquetes gestionados y no gestionados.
Formatos de página	Las cuentas personales tienen sus propios formatos de página que incluyen campos de cuenta y contacto, vínculos personalizados de cuenta y listas relacionadas de cuenta y contacto. Los formatos de página de las cuentas personales no admiten los campos <code>Supervisor</code> y <code>Cuenta principal</code>. Consulte Campos Cuenta personal.
Pardot	Las cuentas personales se admiten pero se requiere una configuración adicional.
Socios	Puede utilizar la lista relacionada Socios para relacionar unas cuentas personales con otras. Le recomendamos cambiar el nombre de la lista relacionada Socios para reflejar cómo se conectan sus cuentas personales.
Process Builder	La creación o modificación de una cuenta personal desencadena Process Builder, si procede.
Tipos de registro	Los administradores pueden configurar varios tipos de registro para cuentas personales. Una cuenta personal sólo puede cambiarse por otro tipo de registro de cuenta personal.
Fichas renombradas y campos estándar	Para personalizar los nombres de fichas y campos que aparecen en registros de cuentas personales, los administradores deben personalizar las fichas y los campos de cuentas y contactos.
Salesforce1	Para las organizaciones que han activado cuentas personales y Salesforce1, se pueden crear, acceder y gestionar cuentas personales en Salesforce1 para la mayoría de funciones.
Búsqueda	En Lightning Experience y Salesforce1, las cuentas personales aparecen en los resultados de búsqueda de cuentas y contactos. En Salesforce Classic, las cuentas personales aparecen solo en resultados de búsqueda de cuentas. Para ayudar los usuarios a diferenciar las cuentas personales de las cuentas de negocio en los resultados de búsqueda, los administradores pueden agregar el campo <code>Es cuenta personal</code> al formato de búsqueda apropiado.

Funcionalidad de Salesforce Comportamiento de cuenta personal

Portal de autoservicio	Al igual que ocurre con los contactos, las cuentas personales pueden activarse como usuarios para 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.
Configuración de colaboración	Si ha activado cuentas personales, la colaboración predeterminada de toda la organización para contactos se establece como Controlado por principal y no se puede modificar. Si su organización ha personalizado su configuración de colaboración de contacto y desea activar cuentas personales, cambie los valores predeterminados de toda la organización para contactos a Controlado por principal, lo que elimina todas las reglas de colaboración de contactos y los contactos compartidos de forma manual.
Cuentas, contactos y prospectos sociales	Al igual que con los contactos, puede vincular cuentas personales con perfiles de redes sociales
Solicitudes Stay-in-Touch	Como ocurre con los contactos, puede enviar solicitudes Stay-in-Touch individuales y masivas a cuentas personales.
Almacenamiento	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.
Visual Workflow	La creación o modificación de una cuenta personal desencadena flujos creados con Visual Workflow.
Reglas de flujo de trabajo	La creación o modificación de una cuenta personal desencadena reglas de flujo de trabajo de cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué es una cuenta personal?](#)

https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

Directrices para el cambio del tipo de registro de una cuenta

Los tipos de registro determinan los procesos de negocio, valores de listas de selección y los formatos de página que están disponibles para usted al crear registros. Antes de cambiar el tipo de registro de una cuenta, tenga en cuenta estos detalles importantes.

Si su organización utiliza cuentas personales, su administrador configuró dos tipos de registro para cuentas: uno para cuentas de negocio y otro para cuentas personales. Desde la IU, puede cambiar el tipo de registro de una cuenta desde una cuenta de negocio a una cuenta de negocio o desde una cuenta personal a una cuenta personal. Sin embargo, para cambiar el tipo de registro de una cuenta desde una cuenta de negocio a una cuenta personal, o viceversa, debe utilizar la API.

CONSULTE TAMBIÉN

[Guía de implementación: Implementación de cuentas personales](#)

[Guía del desarrollador de la API de SOAP: Tipos de registros de cuentas personales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Visualización de listas de cuentas

En la página de lista de cuentas puede ver una lista de las cuentas que contiene la vista actual.

- Haga clic en el nombre de una cuenta para [ver los detalles de la cuenta](#).
- Haga clic en el botón **Modificar** o **Eliminar** situado junto al nombre de la cuenta para [modificar o eliminar la cuenta](#).
- Si la organización utiliza cuentas personales y la vista de lista actual incluye el campo `Es cuenta personal`, el encabezado de la columna para este campo es el icono de cuenta personal () en Salesforce Classic. Haga clic en el icono de cuenta personal en el encabezado para ordenar las cuentas personales en la parte superior o inferior de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

[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 ver listas de cuentas:

- “Leer” en cuentas

Para crear cuentas de negocio:

- “Crear” en cuentas

Para crear cuentas personales:

- “Crear” en cuentas y contactos

Uso de cuentas

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:	"Leer" en cuentas
Para modificar cuentas de negocio:	"Modificar" en cuentas
Para modificar cuentas personales:	"Modificar" en cuentas y contactos
Para habilitar cuentas de socios:	"Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas de socios:	"Modificar" en cuentas Y "Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas del portal de clientes:	"Modificar" en cuentas Y "Modificar usuarios de autoservicio"

Una *cuenta* es una organización, compañía o consumidor del que desea realizar un seguimiento, por ejemplo, un cliente, socio o competidor.

- [Ver y modificar cuentas.](#)
- Utilice las cuentas, los contactos y los prospectos sociales para [ver los perfiles de redes sociales de sus cuentas](#), ver su nivel de influencia en las redes sociales y ver videos de YouTube relacionados.
- [Buscar información relacionada con las cuentas \(como contactos\).](#)
- Obtener contactos de Data.com de una cuenta.
- Limpiar registros de cuenta con Data.com Clean.
- Visualizar las actualizaciones y comentarios de las cuentas utilizando Chatter.
- Ofrecer a los usuarios del portal de clientes acceso a una cuenta.
- [Habilitar una cuenta como una cuenta de socio.](#)
- Agregue horas de trabajo y preferencias de recursos de servicio a cuentas para reflejar sus preferencias de servicio de campo

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

Presentación y modificación de detalles de cuentas

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:	"Leer" en cuentas
Para modificar cuentas de negocio:	"Modificar" en cuentas
Para modificar cuentas personales:	"Modificar" en cuentas y contactos
Para habilitar cuentas de socios:	"Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas de socios:	"Modificar" en cuentas Y "Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas del portal de clientes:	"Modificar" en cuentas Y "Modificar usuarios de autoservicio"

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**

Una vez haya localizado una cuenta en la página de inicio o en las páginas de lista Cuentas, haga clic en el nombre de cuenta para ver la página de detalles de Cuenta.

- Utilice la modificación online para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación online no está activada, haga contacto con su administrador. La modificación en línea solo está disponible en Salesforce Classic.
- Para que se muestre la página en modo de modificación, haga clic en **Modificar**, realice sus cambios y haga clic en **Guardar**.
- Para guardar la cuenta actual y crear otra en Salesforce Classic, haga clic en **Guardar y nuevo**.
- Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página. La vista de impresión solo está disponible en Salesforce Classic.
- Para habilitar una cuenta como cuenta de socio, haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Habilitar como socio**. Disponible solo en Salesforce Classic si su compañía ha activado un portal de socios.
- Para habilitar cuentas personales como usuarios del Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar usuario de cliente**. Disponible solo en Salesforce Classic si su compañía tiene cuentas personales y un Portal de clientes.



Nota: Como propietario de una cuenta, generalmente podrá ver todos los datos relacionados con esa cuenta.

No obstante, el administrador puede establecer una opción en la función del usuario que le permita ver oportunidades que no le pertenecen, pero que están asociadas a sus cuentas.

Además, si sus cuentas están asignadas a [territorios](#), el administrador puede establecer opciones que determinen si los usuarios de dicho territorio pueden ver, modificar, transferir o eliminar sus cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de cuenta](#)

[Cuentas](#)

[Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y prospectos](#)

Directrices para la creación de cuentas

Tenga presentes estas directrices y estos consejos cuando cree cuentas.

- Para crear cuentas de negocio, necesita el permiso “Crear” en las cuentas. Para crear cuentas personales, necesita el permiso “Crear” tanto en las cuentas como en los contactos.
- Si su organización utiliza tipos de registro, puede que se le pida que seleccione un `Tipo de registro` cuando cree una cuenta. Los diferentes tipos de registro pueden tener campos y valores de listas de selección diferentes.
- Para especificar que una cuenta de negocio es una cuenta filial de otra cuenta de negocio, llene el campo `Cuenta principal`. Posteriormente, puede ver una jerarquía de relaciones de cuentas. El campo `Cuenta principal` no está disponible para cuentas personales.
- Utilice el campo `Sitio de la cuenta` para designar diferentes ubicaciones para la misma compañía. Por ejemplo, Acme.com puede tener oficinas en París y Londres. Cree dos cuentas, ambas denominadas Acme.com, pero con valores para el `Sitio de la cuenta` de París y Londres, respectivamente.
- Si su organización utiliza divisiones, la división de una nueva cuenta se establece automáticamente en su división predeterminada, a menos que seleccione anualmente una diferente.
- Si su organización utiliza gestión de territorios, las reglas de asignación de cuentas pueden asignar automáticamente cuentas recién creadas a territorios. Consulte [Gestión de territorios](#) en la página 184.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de cuenta](#)

[Vista de cuentas principales](#)

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**

Descripción de lo que sucede cuando elimina cuentas

La mayoría de cuentas y sus registros relacionados se pueden eliminar en solo clic, pero algunas cuentas no se pueden eliminar hasta que se eliminen asociaciones.

 **Importante:** Si puede seleccionar una cuenta, verá **Eliminar** como una opción en la página de detalles de la cuenta y su fila en la página de lista de cuenta tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. Si no ve la opción eliminar, no tendrá permiso para eliminar la cuenta. Pida ayuda a su administrador de Salesforce.

Las cuentas eliminadas se envían a la papelera, junto con los elementos asociados.

 **Nota:** No puede acceder a la papelera desde Lightning Experience, pero se seguirán enviando los elementos eliminados a ella. Cambie a Salesforce Classic temporalmente para ver o restaurar elementos de la papelera.

- Contactos
- Oportunidades
- Contratos (si no están activados)
- Actividades
- Notas
- Archivos adjuntos
- Grupos y funciones de portal (si todos los usuarios del portal en la cuenta están desactivados)
- Relaciones de socios
- Miembros de grupo de relaciones

Si restaura una cuenta desde la Papelera, se restaurará también cualquier elemento relacionado excepto para:

- Miembros de grupo de relaciones en algunos casos.
- Grupos y funciones de portal. Consulte [Uso de cuentas](#) en la página 11.

No puede eliminar una cuenta si:

- No tiene el permiso "Eliminar" en cuentas
- No es el propietario de la cuenta, por encima del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones de la organización; o un administrador
- La cuenta se activa como una cuenta de socio; tiene casos asociados, contratos activados u oportunidades relacionadas propiedad de otros usuarios o tiene contactos asociados activados para el portal de autoservicio.

Además, si intenta eliminar una cuenta que incluye oportunidades cerradas/ganadas de su propiedad, aparece un mensaje preguntándole si desea eliminar las oportunidades cerradas/ganadas junto con la cuenta o cancelar la eliminación de la cuenta.

 **Nota:** No necesita el permiso "Eliminar" en ningún registro asociado incluido en la eliminación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinar cuentas duplicadas](#)

[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 ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para eliminar cuentas:

- "Eliminar" en cuentas

Campos de cuenta

Las cuentas tienen campos de cuenta de negocio y campos de cuenta personal.

Campos de cuentas de negocio

Una cuenta tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Si se añadió el registro de cuentas desde Data.com, ciertos campos, identificados aquí, se completarán con el valor de Data.com o Dun & Bradstreet (D&B) si un valor está disponible. Algunos campos Data.com solo están disponibles en organizaciones con licencia que utilizan un producto específico de Data.com. Esos campos se identifican en sus descripciones.

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Divisa de la cuenta	La divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la cuenta. Las cantidades mostradas en la divisa de cuenta y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.	
División de cuentas	División a la que pertenece la cuenta. Registros relacionados con la cuenta, como contactos y oportunidades, heredan automáticamente la división de la cuenta. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos.	
Nombre de la cuenta	Nombre de la compañía. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Nombre de la cuenta (Local)	El nombre de la cuenta se traduce al idioma local.	
Número de la cuenta	Seguimiento o número de referencia de cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
Propietario de la cuenta	Propietario asignado de la cuenta. No disponible en Personal Edition.	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos de cuentas de negocio disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

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

Los campos de cuentas personales disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Tipo de registro de cuenta	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.	
Sitio de la cuenta	Información acerca de la ubicación de la cuenta, como <i>ubicación única</i> , <i>Oficina principal</i> o <i>Sucursal</i> . Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Origen de la cuenta	El origen del registro de cuenta. Por ejemplo, <i>Anuncio</i> , <i>Data.com</i> o <i>Feria de muestras</i> . El origen se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	✓ (Data.com)
Ingresos anuales	Cantidad de ingresos anuales declarados.  Nota: Si limpia sus registros de cuentas con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte las divisas a dólares americanos cada mes, lo que puede causar el cambio de los valores en este campo. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo <i>Ingresos anuales</i> al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo <i>Estado de limpieza</i> no cambia). También eliminamos el valor del campo <i>Ingresos anuales</i> en los registros de cuentas y la página de comparación de limpieza.	✓ (D&B)
Ciudad de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.	✓ (D&B)
País de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se	✓ (D&B)

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
	selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Estado o provincia de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	✓ (D&B)
Calle de facturación	Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Código postal de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.	✓ (D&B)
Estado de limpieza	El estado de limpieza del registro en comparación con Data.com. Los valores son Sin comparación, Sincronizado, Revisado, Diferente, No encontrado e Inactivo. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.  Nota: Si limpia sus registros de cuentas con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte las divisas a dólares americanos cada mes, lo que puede causar el cambio de los valores en el campo Ingresos anuales. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo Ingresos anuales al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo Estado de limpieza no cambia).	✓ (Data.com)
Creado por	Usuario que ha creado la cuenta, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)	

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Clave de Data.com	El Id. de la compañía en Data.com. Cuando se comparan registros de Salesforce con registros de Data.com (mediante limpieza manual o trabajos de limpieza automatizados), si Data.com encuentra una coincidencia, se vinculan los dos registros con el valor numérico de este campo.	✓ (Data.com)
D&B Company	Un vínculo al registro correspondiente de D&B Company que muestra campos de Dun & Bradstreet (D&B) para la cuenta. Utilice la búsqueda si necesita asociar un registro correspondiente de D&B diferente con la cuenta. Este campo solo está disponible en organizaciones que utilizan Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (D&B)
Descripción	Descripción de la cuenta. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres.	✓ (D&B)
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 D&B con una operación única, separada y distinta. Los números de D-U-N-S son utilizados por las industrias y organizaciones de todo el mundo como un estándar global para el seguimiento y la identificación de negocios. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.  Nota: Para ver el número de D-U-N-S completo, • Añada la cuenta a Salesforce si no la tiene aún, o • Limpie la cuenta con Data.com si ya existe en Salesforce Hasta que añada o limpie el registro, sus primeros cinco dígitos se ocultarán con asteriscos(*)	✓ (D&B)
Empleados	Número de personas empleadas por la cuenta.	✓ (D&B)

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar	Cuando la opción está marcada, provoca la ejecución de las reglas de asignación de cuentas cuando se modifica o se guarda la cuenta. Al personalizar el formato de la página de cuentas, un administrador puede controlar si la casilla de verificación aparece y si está marcada de forma predeterminada. Consulte Administración de territorios en la página 184.	
Excluir de reglas de asignación de territorio	Cuando la opción está marcada, blinda la cuenta ante las evaluaciones cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas, con lo que se evita su asignación automática a territorios. Además, si la cuenta ya está asignada a territorios como resultado de reglas de asignación, la selección de esta casilla elimina la cuenta de esos territorios. Esta casilla de verificación solo afecta las asignaciones de cuenta basadas en reglas y no tiene efecto en la asignaciones de cuenta de forma manual. Consulte Administración de territorios en la página 184.	
Fax	Número de fax. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Industria	Negocio principal de la cuenta.. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	✓ (Data.com)
Modificado por	Usuario que ha modificado por última vez los campos de cuenta, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la cuenta. (Sólo lectura)	
Código NAICS	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 en 20 industrias, según su actividad económica con el fin de recabar, analizar y publicar datos estadísticos relacionados con la	✓ (D&B)

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
	actividad de negocio en EE.UU.. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	
Descripción de NAICS	Una descripción breve de la línea de negocios de la organización, basada en su código NAICS. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (D&B)
Propiedad	Propiedad de la compañía, por ejemplo, pública o privada. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	✓ (D&B)
Cuenta principal	Compañía matriz para compañías que son filiales de una compañía u organización de mayor tamaño. Una cuenta principal debe ser una cuenta existente en Salesforce. Puede ingresar el nombre de la cuenta o seleccionar (u opcionalmente crear) la cuenta utilizando el icono de búsqueda.	
Cuenta de socio	Campo de solo lectura que indica si una cuenta es una cuenta de socio.	
Teléfono	Número de teléfono principal de la cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Puntuaje	Categorización de cómo puntúa esta cuenta, por ejemplo, Caliente, Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Ciudad de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.	✓ (D&B)
País de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	✓ (D&B)

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Estado o provincia de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	✓ (D&B)
Calle de envío	Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres.	✓ (D&B)
Código postal de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.	✓ (D&B)
Código SIC	El código de Clasificación Industrial Estándar de la categorización de negocio principal de la cuenta. Se admiten hasta 10 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Descripción de SIC	Una descripción breve de la línea de negocios de la organización, basada en su código SIC.	✓ (D&B)
Territorios	Los territorios a los cuales se ha asignado la cuenta. Consulte Administración de territorios en la página 184. Este campo no está disponible para las organizaciones que utilizan Gestión de territorio de compañía. Gestión de territorio de compañía ofrece una lista relacionada llamada Territorios asignados que puede agregar a los formatos de página de la cuenta.	
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. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Tradestyle	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". Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (D&B)

Campo	Descripción	Admite valores de Data.com a través de D&B
Tipo	Tipo de cuenta, por ejemplo, Cliente, Competidor, o Socio. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Vínculos personalizados	Lista de vínculos personalizados para cuentas definida por el administrador.	
Sitio Web	URL del sitio Web de la cuenta, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros.	✔ (Data.com)
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. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	✔ (D&B)

Campos de cuentas personales

Una cuenta personal tiene los siguientes campos, que aparecen en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar. Los campos con una marca de activación en la columna Campo Es contacto son campos de contacto compatibles con cuentas personales, pero no con cuentas de negocio.

Tenga en cuenta que esta lista no incluye campos personalizados creados por su administrador. Tanto los campos personalizados de cuenta como de contacto están disponibles para cuentas personales.

Campo	Descripción	Campo Es contacto
Divisa de la cuenta	La divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la cuenta. Las cantidades mostradas en la divisa de cuenta y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.	
División de cuentas	División a la que pertenece la cuenta. Registros relacionados con la cuenta, como contactos y oportunidades, heredan	

Campo	Descripción	Campo Es contacto
	automáticamente la división de la cuenta. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos.	
Nombre de la cuenta	Nombre de la persona. En cuentas personales, no se puede modificar el nombre de cuenta directamente. En su lugar, Salesforce lo obtiene con la combinación de los campos <i>Nombre</i> y <i>Apellidos</i> en el orden adecuado con la configuración de idioma del usuario. Si se han activado los campos <i>Segundo nombre</i> y <i>Sufijo</i> para la organización, esos campos se incluyen también en el nombre de la cuenta.	
Nombre de la cuenta (Local)	El nombre de la cuenta se traduce al idioma local.	
Número de la cuenta	Seguimiento o número de referencia de cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
Propietario de la cuenta	Propietario asignado de la cuenta. No disponible en Personal Edition.	
Tipo de registro de cuenta	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.	
Sitio de la cuenta	Información acerca de la ubicación de la cuenta, como <i>ubicación única</i> , <i>Oficina principal</i> o <i>Sucursal</i> . Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.	
Ingresos anuales	Cantidad de ingresos anuales declarados.	
Ayudante	El ayudante del contacto. Máximo de 40 caracteres.	✓
Teléfono del ayudante	El número de teléfono del ayudante. Máximo de 40 caracteres.	✓
Ciudad de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.	

Campo	Descripción	Campo Es contacto
País de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Estado o provincia de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Calle de facturación	Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo.	
Código postal de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.	
Fecha de nacimiento	La fecha de nacimiento del contacto. Haga clic en el campo y luego seleccione una fecha del calendario.	✓
Creado por	Usuario que ha creado la cuenta, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)	
Vínculos personalizados	Lista de vínculos personalizados para cuentas definida por el administrador.	
Departamento	La unidad comercial o de la organización asociada. Máximo de 80 caracteres.	✓
Descripción	Descripción de la cuenta. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres.	
No llamar	Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo Teléfono se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.	✓
Email	La dirección de email del contacto. Se requiere una dirección de email válido. Máximo de 80 caracteres.	✓
No recibir emails	Si el contacto desea recibir emails. Si utiliza Data.com, el valor del campo Email se	✓

Campo	Descripción	Campo Es contacto
	ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.	
Empleados	Número de personas empleadas por la cuenta.	
Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar	Cuando la opción está marcada, provoca la ejecución de las reglas de asignación de cuentas cuando se modifica o se guarda la cuenta. Al personalizar el formato de la página de cuentas, un administrador puede controlar si la casilla de verificación aparece y si está marcada de forma predeterminada. Consulte Administración de territorios en la página 184.	
Excluir de reglas de asignación de territorio	Cuando la opción está marcada, blinda la cuenta ante las evaluaciones cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas, con lo que se evita su asignación automática a territorios. Además, si la cuenta ya está asignada a territorios como resultado de reglas de asignación, la selección de esta casilla elimina la cuenta de esos territorios. Esta casilla de verificación solo afecta las asignaciones de cuenta basadas en reglas y no tiene efecto en la asignaciones de cuenta de forma manual. Consulte Administración de territorios en la página 184.	
Fax	Número de fax. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
No recibir fax	Si el contacto desea que se le incluya en la transmisión de faxes.	✓
Nombre	El nombre o el nombre asignado a la persona. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓
Teléfono particular	El número de teléfono particular del contacto. Máximo de 40 caracteres.	✓
Industria	Negocio principal de la cuenta.. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	

Campo	Descripción	Campo Es contacto
Apellidos	El apellido o el nombre asignado a la persona. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.	✓
Fecha de la última solicitud Stay-in-Touch	La fecha de envío de la solicitud Stay-in-Touch más reciente.	✓
Última fecha en que se guardó Stay-in-Touch	La fecha de combinación o devolución de la solicitud Stay-in-Touch más reciente.	✓
Origen del prospecto	El origen del registro: por ejemplo, Anuncio, Socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura el administrador. Máximo de 40 caracteres para cada valor de lista de selección.	✓
Ciudad de correo	La ciudad en la dirección postal. Máximo de 40 caracteres.	✓
País de correo	El país de correo de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	✓
Estado o provincia de correo	El estado o provincia de correo de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	✓
Calle postal	La calle en la dirección postal. Máximo de 255 caracteres.	✓
Código postal de envío	El código postal en la dirección postal. Máximo de 20 caracteres.	✓
Segundo nombre	Segundo nombre de la persona. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.	✓
 Nota: Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario . A continuación, seleccione Activar los sufijos de		

Campo	Descripción	Campo Es contacto
	nombres en los nombres de persona	
Móvil	El número de celular del contacto. Máximo de 40 caracteres.	✓
Modificado por	Usuario que ha modificado por última vez los campos de cuenta, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la cuenta. (Sólo lectura)	
Otra ciudad	La ciudad en otra dirección del contacto. Máximo de 40 caracteres.	✓
Otro país	Otro país de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	✓
Otro teléfono	Otro número de teléfono del contacto. Máximo de 40 caracteres.	✓
Otro estado o provincia	Otro estado o provincia de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	✓
Otra calle	La dirección en otra dirección del contacto. Máximo de 255 caracteres.	✓
Otro código postal	El código postal en otra dirección del contacto. Máximo de 20 caracteres.	✓
Propiedad	Propiedad de la compañía, por ejemplo, pública o privada. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Teléfono	Número de teléfono principal de la cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
Puntuaje	Categorización de cómo puntúa esta cuenta, por ejemplo, Caliente, Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de	

Campo	Descripción	Campo Es contacto
	valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Saludo	El título para dirigirse al contacto, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por el administrador. Máximo de 40 caracteres.	✓
Ciudad de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.	
País de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Estado o provincia de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Calle de envío	Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres.	
Código postal de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.	
Código SIC	El código de Clasificación Industrial Estándar de la categorización de negocio principal de la cuenta. Se admiten hasta 10 caracteres en este campo.	
Sufijo	Sufijo del nombre de la persona. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.	✓
	 Nota: Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro <i>Búsqueda rápida</i> y	

Campo	Descripción	Campo Es contacto
	luego seleccione Interfaz de usuario . A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona	
Territorios	Los territorios a los cuales se ha asignado la cuenta. Consulte Administración de territorios en la página 184.	
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. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo.	
Título	La posición del contacto en la organización. Máximo de 80 caracteres.	✓
Tipo	Tipo de cuenta, por ejemplo, Cliente, Competidor, o Socio. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Sitio Web	URL del sitio Web de la cuenta, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros.	

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

Historial de cuenta

La lista relacionada Historial de cuenta de una página de detalles de una cuenta realiza un seguimiento de los cambios de la cuenta. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento en la cuenta, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de cuenta. En el caso de las cuentas personales, esto incluye cualquier campo de contacto relevante cuyo seguimiento se haya establecido. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial de cuenta no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

Vista de cuentas principales

La jerarquía de cuentas muestra las cuentas que se asocian a través del campo `Cuenta principal`, lo que le ofrece una visión global de una compañía y sus filiales. En la jerarquía, las cuentas filiales están sangradas con respecto de la principal.

- Para ver la jerarquía de cuentas, haga clic en **Ver jerarquía** junto al nombre de la cuenta en la página de detalles de la cuenta. La página de la jerarquía de cuentas muestra un máximo de 500 cuentas secundarias. Si no tiene acceso a algunas cuentas que aparecen en la página Jerarquía de cuentas, las columnas de esas cuentas no muestran detalles.
- Para que una cuenta se muestre como una filial, modifique la cuenta filial y escriba el nombre de una cuenta ya existente en el campo `Cuenta principal`. De manera alternativa, haga clic en el icono de búsqueda para buscar (o crear, opcionalmente) una cuenta principal.

La cuenta principal debe existir para que sea posible ingresarla y guardarla en este campo.

Para las compañías con oficinas en varias ubicaciones, también puede usar el campo `Sitio de la cuenta` para distinguir unas ubicaciones de otras.

Si la organización emplea divisiones, las cuentas que se asocian a través del campo `Cuenta principal` no precisan tener la misma división.

Las cuentas personales no admiten el campo `Cuenta principal` ni el vínculo **Ver jerarquía**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de cuenta](#)

[Directrices para la creación de cuentas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para ver cuentas principales:

- "Leer" en cuentas

Combinar cuentas duplicadas

Combine varias cuentas en una de modo que pueda mantener sus datos limpios y centrarse en cerrar contratos.

1. En la ficha Cuentas, haga clic en **Combinar cuentas** en la sección Herramientas.
2. Para encontrar las cuentas duplicadas, ingrese una cadena de búsqueda. A continuación, haga clic en **Buscar cuentas**.
3. Seleccione hasta tres cuentas que desea combinar. A continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione una cuenta como el registro principal.
5. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro. Los campos con valores en conflicto se resaltan.
6. Haga clic en **Combinar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices y consideraciones para la combinación de cuentas duplicadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para combinar cuentas de negocio:

- "Eliminar" en cuentas

Y

"Modificar" en objetos relacionados, como oportunidades y casos

Para combinar cuentas personales:

- "Eliminar" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Directrices y consideraciones para la combinación de cuentas duplicadas

Al combinar registros de cuentas, existen algunas cosas que debe saber antes de comenzar, así como algunas cosas que debe comprender acerca de cómo se ven afectadas algunas funciones.

🔗 [Combinación de cuentas duplicadas: Sugerencias y limitaciones](#)

General

- Podrá combinar cuentas si es administrador, el propietario de la cuenta o un usuario que esté por encima del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones y que posea los permisos de usuario correspondientes (“Eliminar” en cuentas y “Modificar” en objetos relacionados, como oportunidades y casos).
- En las organizaciones que utilizan Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, cualquier regla de colaboración se aplica a la cuenta recién combinada. Además, se aplica cualquier colaboración manual del registro principal a la cuenta combinada.
- Si intenta combinar cuentas relacionadas de forma indirecta al mismo contacto, obtendrá un error indicándole eliminar las relaciones duplicadas. En registros de cuenta, las relaciones indirectas se gestionan desde la lista relacionada Contactos relacionados.
- Los elementos relacionados con las cuentas originales se vuelven relacionadas con la cuenta recién combinada.
- Las cuentas originales se envían a la papelera.
- En la cuenta recién combinada, el campo `Creado por` utiliza la fecha de la cuenta combinada más antigua. El campo `Autor de la última modificación` utiliza la fecha en que se combinaron los registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Miembros de equipo

- La cuenta recién combinada conserva todos los miembros de equipo de cuentas combinadas, incluso si los miembros son de diferentes equipos.
- Para combinar cuentas a las que un miembro del equipo tiene mayor acceso a nivel de registro que usted, debe tener el permiso “Modificar todos los datos” en cuentas. Por ejemplo, si es el propietario de las cuentas que se van a combinar, pero un miembro del equipo de cuentas tiene un nivel de acceso superior al suyo en cualquier registro secundario de las cuentas, debe tener el permiso “Modificar todos los datos” para combinar dichas cuentas.

Para obtener más información, consulte [Equipos de cuentas](#).

Cuentas personales

- Si su organización utiliza cuentas personales, aparecerán cuentas de negocio y cuentas personales cuando busque duplicados. Sin embargo, no puede combinar una cuenta personal con una cuenta de negocio o viceversa. Las cuentas personales se indican mediante el icono de cuenta personal (👤).
- No puede combinar cuentas personales habilitadas para utilizar el portal de clientes.

Si desea más información, consulte [¿Qué es una cuenta personal?](#)

Portales

- Debe tener el permiso “Gestionar usuarios” para combinar las cuentas asociadas con portales.
- Para combinar cuentas que tienen contactos asociados con un portal, los contactos deben tener el mismo tipo de portal.

- Cuando combina cuentas que tengan contactos asociados a varios portales del mismo tipo, el acceso de un contacto a un portal específico no cambia. Esto se debe a que el perfil de usuario de un portal determina el portal al que puede acceder.
- Cuando se combina una cuenta de socio con una que no lo es, la cuenta de socio debe ser seleccionada como el registro principal.
- Cuando se combinan cuentas de socio con una cuenta que no son de socio, no se puede cambiar el propietario.
- Para asegurarse de que la cuenta recién combinada incluye contactos asociados con un portal, seleccione la cuenta con usuarios de portal como el registro principal.

Administración de territorios

Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a [Gestión de territorio de compañía](#).

- Si ninguna de las cuentas originales tiene la casilla `Excluir de reglas de asignación de cuenta` seleccionada, las reglas de asignación de cuentas se ejecutan en la cuenta recién combinada para determinar sus territorios. Además, cualquier territorio que se agregó manualmente a las cuentas originales se agrega manualmente a la nueva cuenta.
- Si al menos una de las cuentas originales tiene la casilla `Excluir de reglas de asignación de cuenta` seleccionada, sucede lo siguiente.
 - Las reglas de asignación de cuentas no se ejecutan en la cuenta que se acaba de combinar.
 - La cuenta que se acaba de combinar hereda todos los territorios de las cuentas originales.
 - Si se utilizaron reglas de asignación para asignar territorios en las cuentas originales, aparece como si las reglas de asignación también se utilizaron para asignar territorios a la cuenta recién combinada, incluso si las reglas no se aplican a la cuenta recién combinada.
 - Si se ha asignado un territorio de forma manual a una de las cuentas originales, el territorio también se asigna de forma manual a la cuenta recién combinada.
 - Si se ha agregado manualmente un territorio a una cuenta y mediante reglas a la otra cuenta, se agregará el territorio de forma manual a la cuenta recién combinada.

Gestión de territorio de compañía

Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorio de compañía y no a la [Gestión de territorio original](#).

- Si se ha asignado un territorio de forma manual a una de las cuentas originales (para los modelos en todos los estados), el territorio se agrega manualmente a la cuenta recién combinada, si ya no lo está.
- Las reglas de asignación de cuentas se ejecutan en la cuenta combinada para el modelo de territorio activo solo si selecciona *Seleccionar por defecto* para la casilla `Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar` en las propiedades del formato de la página de la cuenta correspondiente.
- Si el valor combinado de `Excluir de reglas de asignación de territorio = true`: 1) las reglas de asignación de territorios no se evalúan incluso si la casilla *Seleccionar por defecto* para la casilla `Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar` está activada en las propiedades del formato de página de la cuenta correspondiente y 2) todas las asociaciones de territorio basadas en reglas existentes del modelo activo se quitan de la cuenta combinada.
- En el caso de los modelos de territorio en estados no activos (*Planificación* o *Archivado*), los territorios asociados basados en reglas no cambian en la cuenta combinada incluso si los valores de campo de la cuenta combinada no coinciden con las reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinar cuentas duplicadas](#)

Colaboración de cuentas

El administrador define el modelo de colaboración de la organización, así como los niveles de acceso predeterminados a cuentas de la organización para los territorios. Sin embargo, puede ampliar los privilegios de colaboración para sus propios datos, cuenta por cuenta. Puede utilizar la colaboración de cuentas para ampliar el acceso a sus cuentas, aunque no podrá restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la cuenta. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la cuenta. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

 **Nota:** Cuando comparte una cuenta, Salesforce le pide que comparta los [contactos](#), las [oportunidades](#) o los casos relacionados que se encuentren por debajo y en su nivel de acceso. Los usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition también pueden compartir registros relacionados de las páginas de detalles de registro. Asegúrese de que los usuarios tienen como mínimo el permiso de “lectura” en los registros compartidos.

También puede compartir el acceso a la cuenta creando un [equipo de cuentas](#).

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- 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. En el caso de cuentas, también puede modificar la regla de colaboración “Propietario”.

CONSULTE TAMBIÉN

[Administración de territorios](#)

[Equipos de cuentas](#)

Nombres traducidos de registros

Utilice los campos de nombre local para almacenar nombres traducidos para cuentas, contactos o prospectos.

Por ejemplo, puede almacenar el nombre de una cuenta en el idioma predeterminado de su organización, así como el idioma de la cuenta o del usuario. Los siguientes campos pueden tener nombres locales correspondientes:

Campo estándar	Campo de nombre local
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta (Local)
Contacto: Nombre	Contacto: Nombre (Local)
Contacto: Segundo nombre	Contacto: Segundo nombre (Local)
Contacto: Apellidos	Contacto: Apellidos (Local)
Prospecto: Compañía	Prospecto: Nombre de la compañía (Local)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Campo estándar	Campo de nombre local
Prospecto: Nombre	Prospecto: Nombre (Local)
Prospecto: Segundo nombre	Prospecto: Segundo nombre (Local)
Prospecto: Apellidos	Prospecto: Apellidos (Local)

Los nombres locales no afectan a la configuración del idioma del usuario. Según sea la configuración del formato de página establecida, ambos se pueden mostrar en la página de detalles o de modificación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

Cambio de territorios de una cuenta

Para modificar los territorios asignados a una cuenta de forma manual:

1. En la página de detalles de la cuenta, haga clic en **Cambiar** junto al campo **Territorios**.
2. En la lista **Asignaciones de territorios basados en reglas**, vea los territorios en los que está incluida la cuenta debido a las reglas de asignación de cuentas activas. Esta página no se puede utilizar para eliminar la cuenta de estos territorios; para ello, debe modificar las reglas de asignación de cuentas que evalúan la cuenta.
3. Si la cuenta dispone de asignaciones manuales existentes a uno o más territorios, los nombres de dichos territorios aparecerán en la lista **Territorios seleccionados**.
4. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover los territorios entre las listas **Territorios disponibles** y **Territorios seleccionados**.
5. También puede hacer clic en **Vista horizontal** o **Vista vertical** en la lista desplegable para colocar la lista **Territorios seleccionados** junto a la lista **Territorios disponibles** o debajo de ella.
6. Si la lista **Territorios seleccionados** contiene los territorios a los que se asignará la cuenta de forma manual, haga clic en **Guardar** para finalizar y regresar a la página de detalles de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Administración de territorios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Gestión de territorios disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los territorios de una cuenta:

- “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.

Cambiar el propietario de un registro.

Puede otorgar la propiedad de un registro a otro usuario siempre y cuando ese usuario tenga al menos el permiso "Lectura" para el tipo de registro que se transfiere.

1. En la página de detalles de registro, haga clic en el vínculo para cambiar el propietario.
Si no visualiza el vínculo, no tendrá permiso para cambiar la propiedad del registro.
2. Escriba o seleccione un nuevo propietario. En organizaciones con el portal de clientes o el portal de socios de Salesforce activado, puede filtrar los resultados que se mostrarán en el cuadro de diálogo de búsqueda de usuario, seleccionando una cola o grupo de usuarios de la lista desplegable **Propietario o Asignado a**.



Nota: Solo puede ingresar o seleccionar usuarios que cuentan con el permiso para poseer el registro. Ni el grupo Usuario ni el grupo Función y subordinados internos contienen Portal de clientes o usuarios de socio.

3. Seleccione la casilla de verificación **Enviar email de notificación** para notificar al nuevo propietario.

La dirección de email "De" que aparece en la notificación es la dirección de correo de retorno definida en su configuración de email.

Para los casos de organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, el texto del email está determinado por la configuración de **Plantilla asignada a un caso** especificada en la configuración del soporte. Para otros registros, el texto del email se genera de manera automática y no puede personalizarse.

4. Dependiendo del tipo de objeto que esté transfiriendo y sus permisos de usuario, puede que también aparezcan las siguientes casillas de verificación:

Casilla	Descripción	Aparece para
Cambiar división	Transfiere el registro a la división del nuevo propietario. Todos los registros relacionados con la cuenta también se transferirán a la nueva división.	Cuentas y prospectos en Salesforce Classic, si puede ver o modificar el campo División
Transferir oportunidades abiertas que no pertenezcan al propietario actual de la cuenta o Transferir oportunidades abiertas que no son de su propiedad	Transfiere oportunidades abiertas que pertenecen a otros usuarios asociados a la cuenta.	Cuentas en Lightning Experience Cuentas en Salesforce Classic
Transferir oportunidades cerradas	Transfiere las oportunidades cerradas asociadas a la cuenta. Esta opción se aplica sólo a las oportunidades cerradas que posee el propietario de la cuenta; las oportunidades cerradas que posean otros usuarios no se verán alteradas.	Cuentas en Salesforce Classic

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 transferir registros únicos:

- "Transferir registros"

Casilla	Descripción	Aparece para
Transferir casos abiertos que pertenecen al propietario de la cuenta existente	Transfiere los casos abiertos asociados a la cuenta que pertenecen al propietario de la cuenta existente.	Cuentas en Salesforce Classic
Transferir casos cerrados	Transfiere los casos cerrados asociados a la cuenta. Esta opción se aplica sólo a los casos cerrados que posee el propietario de la cuenta; aquellos casos cerrados propiedad de otros usuarios no se verán alterados.	Cuentas en Salesforce Classic
Mantener equipo de cuentas	Transfiere todos los miembros del equipo de cuentas que pertenecen a la cuenta al nuevo propietario.	Cuentas en Salesforce Classic
Mantener equipo de oportunidades	Conserva el equipo de oportunidades cuando la oportunidad se transfiere al nuevo propietario. Todas las divisiones de oportunidad se conservan y los porcentajes de división asignados al propietario anterior se transfieren al nuevo. Si esta casilla no está seleccionada, todos los miembros del equipo de oportunidades y todas las divisiones se eliminan al transferir la oportunidad.  Nota: Si transfiere oportunidades cerradas, el equipo de oportunidades y las divisiones de oportunidades se mantendrán, independientemente de lo que indique este ajuste.	Cuentas en Salesforce Classic Oportunidades en Salesforce Classic

 **Nota:** Si modifica el propietario de una cuenta sin desactivar **Transferir oportunidades cerradas** y **Mantener equipo de oportunidades**, el acceso de los miembros del equipo de oportunidades para las oportunidades cerradas pasará a ser Privado (es decir, los miembros del equipo de oportunidades pierden acceso a toda oportunidad cerrada).

5. Guarde sus cambios propietario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Transferencia de elementos asociados](#)

Transferencia de elementos asociados

Cuando cambia el propietario de un registro, es posible que se transfieran sus registros asociados al nuevo propietario.

 **Importante:** Las reglas del flujo de trabajo que actualizan propietarios *no* transfieren también elementos asociados. Para garantizar la transferencia, haga clic en **Cambiar** junto al nombre de propietario en un registro y realice sus selecciones de transferencia.

Tipo de registro	Elementos asociados que se transfieren también
Cuentas	Contactos, contratos con estado <i>Borrador</i>, archivos adjuntos, notas, actividades abiertas y pedidos con estado <i>Borrador</i> que están asociados con un contrato de transferencia o ningún contrato. Dependiendo de sus selecciones, esto puede incluir también oportunidades abiertas no adquiridas por el actual propietario de la cuenta, oportunidades cerradas, casos abiertos propiedad del propietario de la cuenta existente y casos cerrados. Cuando se transfiere una cuenta de socio, se mueven los usuarios de socio asociados a la cuenta en la jerarquía de funciones por debajo del nuevo propietario. Los contratos y pedidos con el estado <i>Activado</i> no se transfieren al nuevo propietario, sin embargo, el nuevo propietario tiene acceso de solo lectura a estos contratos y pedidos.
Contactos	Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas
Pedidos	Tareas abiertas y eventos futuros (solo se aplica cuando ni el propietario antiguo ni el nuevo es una cola)
Oportunidades	Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas
Prospectos	Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas. Las actividades abiertas no se transfieren si cambia la propiedad de prospecto utilizando la casilla de verificación <i>Asignar utilizando reglas de asignación activa</i> .
Casos	Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas
Campañas	Archivos adjuntos y actividades abiertas
Contratos	Notas, archivos adjuntos, actividades abiertas y pedidos con el estado <i>Borrador</i>
Objetos personalizados	Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas

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**

 **Nota:** No puede transferir eventos a los que ha sido invitado y no posee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambiar el propietario de un registro.](#)

Búsqueda de información relacionada de oportunidades (Listas relacionadas)

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:	"Leer" en cuentas
Para modificar cuentas de negocio:	"Modificar" en cuentas
Para modificar cuentas personales:	"Modificar" en cuentas y contactos
Para habilitar cuentas de socios:	"Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas de socios:	"Modificar" en cuentas Y "Gestionar usuarios externos"
Para deshabilitar cuentas del portal de clientes:	"Modificar" en cuentas Y "Modificar usuarios de autoservicio"

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**

Las listas relacionadas, como oportunidades, muestran información relacionada con una cuenta.

- Pase el ratón por encima de la página de detalles para ver la lista relacionada correspondiente y sus registros. Si Chatter está activado, pase el ratón por encima de los vínculos bajo las noticias en tiempo real. Una superposición interactiva permite ver y gestionar los elementos de la lista relacionada rápidamente. Haga clic en uno de los vínculos para ir al contenido de la lista relacionada. Si los vínculos no están activados, haga contacto con su administrador de Salesforce.
- Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.
- Para agregar nuevos elementos directamente, haga clic en **Nuevo** (o su botón equivalente) en la parte superior de una lista relacionada. Por ejemplo, para agregar una tarea a la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Tarea nueva**.
- Para modificar el número de registros que se muestran para las listas relacionadas, haga clic en **Ver más** debajo de la lista relacionada, o haga clic en **menos** o **más** en la parte inferior de la página.
- Si no puede ver registros relacionados que pertenecen a usuarios del portal, haga contacto con su administrador de Salesforce.

Visualización de listas relacionadas

Las listas relacionadas que ve están determinadas por varias cosas.

- La edición de Salesforce que está utilizando
- Si está utilizando Salesforce Classic o Lightning Experience
- Si está visualizando una cuenta de negocio o una cuenta personal
- Su personalización personal
- Las personalizaciones del formato de página establecidas por su administrador de Salesforce
- Sus permisos para visualizar los datos relacionados

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas](#)

Trabajo conjunto en cuentas

Equipos de cuentas

Un equipo de cuentas es un equipo de usuarios que trabajan conjuntamente en una cuenta. Por ejemplo, un equipo de cuentas puede incluir a un ejecutivo de patrocinio, un representante de asistencia técnica especializado y un administrador de proyecto. La utilización de equipos de cuentas facilita el seguimiento de la colaboración en cuentas.

Los equipos de cuentas no son igual que los equipos de oportunidades aunque tienen las mismas funciones de miembros de equipos.

Puede crear un equipo de cuentas para cada cuenta que posee. Al seleccionar un miembro de un equipo de cuentas, especifique la función que cumple la persona en la cuenta. Según su modelo de colaboración, puede especificar el nivel de acceso de cada miembro del equipo de cuentas a la cuenta y a cualquier contacto, oportunidad o caso asociados a esa cuenta. De este modo, puede dar acceso de sólo lectura a algunos miembros del equipo y acceso de lectura y escritura a otros.

Puede configurar un equipo de cuentas predeterminado que incluye los usuarios que trabajan habitualmente en sus cuentas. Puede elegir agregar este equipo de cuentas predeterminado automáticamente a todas sus cuentas.

En una vista de lista personalizada, puede filtrar las listas de cuenta en función de los equipos de cuentas de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para cuentas, seleccione el filtro **Mis equipos de cuentas**. En los reportes de cuentas, puede filtrar las cuentas en función de los equipos de cuentas de los que es miembro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Agregar miembros del equipo de cuentas](#)

El propietario de un registro de cuenta o los usuarios de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones con acceso de lectura en la cuenta pueden agregar miembros de equipo, pero no pueden modificarlos. En caso de tener acceso de modificación en la cuenta, pueden modificar o eliminar miembros de equipo.

[Consideraciones para la eliminación de miembros de equipos de cuentas](#)

Antes de eliminar un miembro de un equipo de cuentas, asegúrese de estar informado de estas consideraciones.

[Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados](#)

Ahorre tiempo configurando un equipo de cuentas predeterminado: un grupo de colegas con los que trabaja habitualmente en cuentas. Luego agregue el equipo a cuentas que posee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados](#)

[Cuentas](#)

Agregar miembros del equipo de cuentas

El propietario de un registro de cuenta o los usuarios de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones con acceso de lectura en la cuenta pueden agregar miembros de equipo, pero no pueden modificarlos. En caso de tener acceso de modificación en la cuenta, pueden modificar o eliminar miembros de equipo.

Un usuario que no sea propietario del registro de cuenta puede agregar miembros de equipo solo si tiene acceso de modificación en el registro.

Puede conceder a un miembro del equipo un nivel de acceso superior al registro solo si es el propietario del registro de cuenta o es un usuario de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones de la organización.

Para crear un equipo de cuentas, seleccione una cuenta y agréguele miembros del equipo de cuentas. No se pueden agregar usuarios de portal de gran volumen a los equipos.

1. Consulte la cuenta.
2. Haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Equipo de cuentas.
3. Seleccione los usuarios para agregarlos al equipo de cuentas. Para agregar su equipo de cuentas predeterminado a una cuenta, haga clic en **Agregar equipo predeterminado** en la lista relacionada Equipo de cuentas. Para agregar todos los miembros del equipo de cuentas a una oportunidad, haga clic en **Agregar equipo de cuentas** de la lista relacionada Equipo de oportunidades de la oportunidad.
4. Seleccione el tipo de acceso que debe tener cada miembro a los registros relacionados de la cuenta.



Nota: El nivel de acceso no puede ser menos restrictivo que el nivel de acceso predeterminado a cuentas de su organización. Las opciones disponibles para usted varían dependiendo del modelo de colaboración de su organización y si está utilizando Salesforce Classic o Lightning Experience. Independientemente del acceso de colaboración, los miembros del equipo de cuentas también deben tener permiso de lectura de las cuentas para ver las cuentas que los enumeran como miembros.

5. Seleccione una función del equipo para cada miembro.
6. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: En una vista de lista personalizada, puede filtrar las listas de cuenta en función de los equipos de cuentas de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para cuentas, seleccione el filtro **Mis equipos de cuentas**. En los reportes de cuentas, puede filtrar las cuentas en función de los equipos de cuentas de los que es miembro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar miembros del equipo a una cuenta:

- “Leer” en usuarios Y

“Modificar” en cuentas

Para ver las cuentas como miembros del equipo:

- “Leer” en cuentas

Consideraciones para la eliminación de miembros de equipos de cuentas

Antes de eliminar un miembro de un equipo de cuentas, asegúrese de estar informado de estas consideraciones.

- En cada cuenta que tenga, puede eliminar a cualquier miembro del equipo de la cuenta de equipos.
- A menos que se especifique, la eliminación de un miembro de su equipo de cuentas no elimina esa persona de sus equipos de oportunidades.
- Si un miembro del equipo se encuentra en su equipo de cuentas predeterminado y lo elimina de una cuenta específica, esos cambios sólo afectarán a esa cuenta. La configuración de su equipo de cuentas predeterminado no cambia. Para eliminar usuarios de su equipo de cuentas predeterminado, consulte [Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados](#) en la página 44.
- Si un usuario de un equipo de cuentas tiene acceso de lectura/escritura (**Acceso a cuentas, Acceso a contacto, Acceso a oportunidad y Acceso a caso**) y está desactivado, el acceso cambiará a Solo lectura si se reactiva el usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

[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 ver cuentas:

- “Leer” en cuentas

Para eliminar miembros del equipo:

- “Leer” en usuarios

Y

“Modificar” en cuentas

Y

El propietario de un registro de cuenta, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados

Ahorre tiempo configurando un equipo de cuentas predeterminado: un grupo de colegas con los que trabaja habitualmente en cuentas. Luego agregue el equipo a cuentas que posee.

Los equipos de cuentas no son igual que los equipos de oportunidades aunque tienen las mismas funciones de miembros de equipos.

- Para configurar un equipo de cuentas predeterminado, acceda a Detalles avanzados de usuario en su configuración personal.
-
-
- Mientras define su equipo de oportunidades predeterminado, puede elegir agregarlo automáticamente a todas sus oportunidades abiertas. Si no elige esta opción, agrega el equipo predeterminado desde la lista relacionada Equipo de oportunidades de sus oportunidades.
- Si hace clic en **Agregar equipo predeterminado** agregará el equipo predeterminado del propietario de la oportunidad, no del usuario que pulsa el botón.
- Los administradores y usuarios de Salesforce que se encuentran por encima de usted en la jerarquía de funciones pueden agregar su equipo de oportunidades predeterminado a las oportunidades que poseen.

CONSULTE TAMBIÉN

[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 equipos de cuentas predeterminados:

- "Leer" en oportunidades

Para agregar equipos de cuentas predeterminados a las cuentas:

- "Leer" en cuentas

Y

El propietario de un registro de cuenta, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

Sincronización de clientes potenciales, contactos y prospectos con Pardot

Información general sobre el conector de Salesforce

Sincronice clientes potenciales, contactos y prospectos recién creados entre Pardot y Salesforce. Además, sincronice emails de Pardot enviados a clientes potenciales como actividades de Salesforce.

El conector de Salesforce, una solución con certificado de AppExchange, le ayuda a simplificar diversos canales de marketing desde Pardot.

Los registros se sincronizan entre Pardot y Salesforce al menos cada 10 minutos. El proceso de sincronización gestiona hasta 800 registros cada 10 minutos y hasta 4.800 cada hora.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Configuración del conector de Salesforce

Configure su conector de Salesforce tanto para su entorno de producción como de sandbox. Seleccione la opción que mejor describe su situación.

Si está configurando el conector para	Configurará el conector utilizando las instrucciones en
Tanto un entorno de producción como un entorno de sandbox por la primera vez	Configurar el conector para sincronizar con entornos de producción o de sandbox
Un entorno de sandbox además de un conector ya existente que ya configuró para su entorno de producción	Configurar el conector para sincronizar con entornos de sandbox

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Preparar Salesforce para conectarse a Pardot

Instale un paquete de AppExchange para que Salesforce esté preparado para conectarse y sincronizar con Pardot.

El paquete que descargará de AppExchange actualiza Salesforce automáticamente con una aplicación personalizada, una ficha personalizada y campos personalizados para prospectos y contactos. Después de instalar el paquete, verá una ficha personalizada para la aplicación Pardot LeadDeck. Recuerde que podría necesitar personalizar su vista para mostrar los campos personalizados para prospectos y contactos. Esto ayuda sus equipos de ventas a compartir información entre Pardot y Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Si está instalando el paquete AppExchange de Pardot para

Necesita

Entorno de producción	1. Vaya al paquete de AppExchange de Pardot para entornos de producción. 2. Haga clic en Continuar para instalar el paquete. 3. Cuando se le solicite su nombre de usuario y contraseña, ingrese el nombre de usuario y la contraseña de producción. 4. Revise las acciones y haga clic en Implementar para completar la instalación. 5. Confirme con su administrador de Salesforce que dispone de permisos de lectura para ObjectChangeLogs.
Entorno de sandbox	1. Cierra sesión en Salesforce 2. Vaya al paquete de AppExchange de Pardot para entornos de sandbox. 3. Cuando se le solicite su nombre de usuario y contraseña, ingrese el nombre de usuario y la contraseña de sandbox. 4. Haga clic en Continuar para instalar el paquete.

Si está instalando el paquete AppExchange de Pardot para

Necesita

5. Revise las acciones y haga clic en **Implementar** para completar la instalación.
6. Confirme con su administrador de Salesforce que dispone de permisos de lectura para ObjectChangeLogs.

Configurar el conector para sincronizar con entornos de producción o de sandbox

Prepare su conector de Salesforce para sincronizar entre Pardot y Salesforce tanto para un entorno de producción como un entorno de sandbox.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector. Necesitará derechos administrativos en Salesforce para este procedimiento.

1. Desde Configuración de Salesforce, ingrese *Acceso de red* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Cree estos intervalos de IP de confianza.

Dirección IP inicial	Dirección IP final
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Agregar el conector a Pardot

Agregar y gestionar ajustes del conector directamente en Pardot.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector y dispone de derechos administrativos en Salesforce.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. Haga clic en **+ Agregar conector**.
3. Seleccione Salesforce.
4. Ingrese un nombre para el conector.
Utilice un nombre que le facilite la tarea de identificar su conector.
Ejemplo: Conector de Salesforce)
5. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
Recuerde que cuando cambia su contraseña de Salesforce, deberá actualizar la contraseña de Salesforce para su conector.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:

- "Crear", "Actualizar" y "Leer" en contactos y prospectos

Opciones para la personalización del conector

Personalice el conector basándose en sus preferencias.

Seleccione cualquiera de estas opciones para personalizar su conector.

La opción	Que
Cree clientes potenciales automáticamente en Pardot si se han creado en Salesforce	Activa un desencadenador para establecer cualquier prospecto o contacto creado recientemente en Salesforce para sincronizar en Pardot. Esto no sucede para prospectos o contactos históricos, solo para aquellos creados después de instalar el paquete AppExchange de Pardot en Salesforce, y solo funcionará para prospectos y contactos creados con una dirección de email. Si se activa esta función más tarde, cualquier prospecto y contacto con direcciones de email que se ha creado después de instalar el paquete de Pardot en Salesforce se distribuirá en Pardot. Seleccione una campaña predeterminada de la lista desplegable para cualquier cliente potencial creado con esta opción.
Cambie los emails automáticamente en Pardot para reflejar cambios en Salesforce	Actualiza direcciones de email automáticamente para clientes potenciales de Pardot si se actualiza una dirección de email de un prospecto o contacto en Salesforce. Obtenga información acerca de mantener actualizaciones de dirección de email sincronizadas en Acerca de actualizaciones de direcciones de email entre Salesforce y Pardot.
Coincide automáticamente usuarios de Salesforce con usuarios de Pardot	Le permite enviar emails desde cualquier campo de usuario, incluyendo, por ejemplo, contactos del servicio de atención al cliente y gestores de cuentas. Obtenga información acerca de cómo configurar la funcionalidad Enviar emails desde Salesforce.
Excluya usuarios del portal de clientes y el portal de socios de Salesforce de la asignación de Clientes potenciales	Evita que los usuarios del portal de socios y el portal de clientes de Salesforce se muestren en la lista desplegable "Nombre de usuario de CRM" cuando modifique un usuario en Pardot.
Permitir la modificación de listas de Clientes potenciales en CRM	Permite a los usuarios agregar y eliminar clientes potenciales de Pardot de Salesforce. Si selecciona este cuadro, debe agregar los elementos de Visualforce a sus formatos de página de Prospectos y Contactos.
Conectarse a una cuenta de sandbox de Salesforce	Le permite conectarse a un entorno de sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La opción	Que
Sincronizar emails con CRM	Registra automáticamente una actividad para cada email enviado a un cliente potencial (lista, goteo, respondedor automática y emails de clientes potenciales 1 a 1).  Nota: Esto puede llenar rápidamente sus vistas de actividad, especialmente en un objeto de cuenta. La desactivación de Registro de email en Pardot no es retroactiva. Si el registro de email puede interferir en su flujo en Salesforce, le recomendamos no activar esta opción.
Sincronizar emails de complemento con CRM	Registra una actividad para emails que envía a través de Pardot para Microsoft® Outlook®, nuestra extensión de Thunderbird, nuestro complemento de email de Apple o nuestro complemento para Gmail.
Activar emails de Salesforce para la creación de tareas	Le permite enviar un email de notificación a usuarios cuando se crea una tarea.
Activar emails de Salesforce para reglas de asignación	Permite a Salesforce enviar un email de notificación a usuarios cuando se ejecutan reglas de asignación.
Activar emails de Salesforce para asignaciones de colas y usuarios	Permite a Salesforce enviar un email de notificación a usuarios cuando tiene lugar una asignación para un usuario o una cola.

Configurar el conector para sincronizar con entornos de sandbox

Tenga su conector de Salesforce preparado para sincronizar entre Pardot y su sandbox de Salesforce.

Complete este procedimiento solo si ya cuenta con una configuración de conector de Salesforce para su entorno de producción pero desea que el conector señale en su lugar a su entorno de sandbox.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. En la fila de su conector de Salesforce, haga clic en , luego en **Modificar**.
3. En el campo **Nombre de usuario**, adjunte **.NSPARDOT** a su nombre de usuario.
(Ejemplo: christina.wills@pardot.com.NSPARDOT)
4. Si su contraseña de sandbox es diferente a su contraseña en producción, ingrese su contraseña de sandbox en el campo **Contraseña**.
5. Seleccione la opción **Conectar con una cuenta de sandbox de Salesforce**.

Como su sandbox es una copia de su organización de producción de Salesforce, verá también el conector para su sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Incluir direcciones IP de Pardot en lista blanca en Salesforce

Configure direcciones IP de Pardot en Salesforce de modo que Pardot pueda comunicarse con Salesforce.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector. Necesitará derechos administrativos en Salesforce para este procedimiento.

1. Desde Configuración de Salesforce, ingrese **Acceso de red** en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Cree estos intervalos de IP de confianza.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Dirección IP inicial	Dirección IP final
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107
136.147.104.20	136.147.104.23
136.147.96.20	136.147.96.23

Activar el conector

Complete una sencilla tarea para activar el conector de Salesforce de modo que pueda iniciar la sincronización entre Pardot y Salesforce.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. En la fila para su conector de Salesforce, haga clic en **verificar ahora**.

Si Pardot puede enviar datos y recibir datos de Salesforce, el estado cambiará a .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Asignar campos de prospectos personalizados en campos de contactos

Obtenga el máximo provecho de los contactos creados desde prospectos convertidos cuando asigne campos personalizados entre los dos tipos de registro.

El conector crea prospectos en Salesforce desde clientes potenciales en Pardot. Sin embargo, cuando convierte esos prospectos de Salesforce en contactos, solo aparecen los campos estándar desde los contactos para los contactos recién convertidos. La asignación de campos personalizados entre prospectos y contactos le garantiza ver toda la información que le ayuda con sus esfuerzos de ventas y de marketing.

1. Desde la configuración de la gestión de objetos para prospectos, vaya al área 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. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configuración de campos personalizados de Pardot en Salesforce

Haga que sus campos personalizados de Pardot aparezcan en Salesforce.

El paquete de AppExchange que ha instalado para obtener Salesforce listo para conectar y sincronizar con Pardot configura los campos personalizados por usted, pero los campos no aparecen en Salesforce automáticamente. Debe completar un procedimiento para que estos campos personalizados aparezcan en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Agregar secciones a formatos de página de prospectos y contactos

Complete un procedimiento para que los campos de Pardot aparezcan en formatos de página de prospectos y contactos.

1. En Salesforce, desde los parámetros de gestión de objetos para prospectos, vaya a Formatos de página.
Aparece un cuadro de arrastrar y soltar incluyendo sus opciones de campo en la parte superior de la página.
2. Arrastre un campo de Sección en su formato de página de Prospectos.
3. En la ventana emergente, ingrese el nombre de sección *Pardot*.
4. Para el número de columnas, seleccione **2 (Doble)**.
5. Seleccione la opción para mostrar el encabezado de sección y luego haga clic en **Aceptar**.
6. Vuelva a la sección Campos del editor de arrastrar y soltar y desplácese a la derecha para ubicar los campos personalizados de Pardot.
7. Arrastre todos los campos de Pardot en su nueva sección.
8. Agregue otra sección utilizando el editor de arrastrar y soltar, pero para el número de columnas, seleccione **1 (Única)**.
9. Seleccione la opción para mostrar el encabezado de sección y luego haga clic en **Aceptar**.
10. Seleccione la **ficha Páginas de Visualforce** y arrastre **Actividades de prospecto de Pardot** y **Pertenencia de lista de prospectos de Pardot** en su nueva sección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Configurar Salesforce para agregar clientes potenciales de campañas en Pardot

Configure Salesforce para obtener rápidamente clientes potenciales de sus campañas de Salesforce en Pardot.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para campañas en Configuración de Salesforce, vaya a Formatos de página.
2. Modifique el formato y seleccione **Botones**.
3. Arrastre el botón **Agregar a lista de Pardot** a su fila de botones personalizados en la parte superior de la vista Campaña.
4. Guarde el formato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configurar Salesforce para la adición de prospectos y campañas en Pardot

Agregue fácilmente botones en Salesforce que faciliten la adición de prospectos y campañas en Pardot, así como el envío de emails seguidos por Pardot desde Salesforce.

Si desea agregar prospectos y campañas de Salesforce en Pardot, configure y utilice el botón **Enviar a Pardot**. Si la dirección de email asociada con los registros de Salesforce:

- Ya no existe en Pardot, la función Enviar a Pardot crea nuevos registros para usted en Pardot.
- Ya existe en Pardot; no se preocupe, no obtendrá registros duplicados en Pardot.

Si desea enviar emails seguidos por Pardot desde Salesforce, configure y utilice el botón **Enviar email de Pardot**. Puede enviar emails seguidos con formato libre o utilizar una plantilla de email de Pardot aprobada por marketing para enviar emails a un prospecto o un contacto.

1. Inicie sesión en Salesforce como un administrador.
2. Desde los parámetros de gestión de objetos para prospectos, vaya a Formatos de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Aparece un cuadro de arrastrar y soltar incluyendo sus opciones de campo en la parte superior de la página.

3. En el cuadro Formato de prospecto, seleccione **Botones**.
4. Seleccione el botón **Enviar a Pardot** y arrástrelo en la sección Detalles de prospecto.
5. Seleccione el botón **Enviar email de Pardot** y arrástrelo en la sección Detalles de prospecto.
6. Guarde el formato.
7. Repita los pasos 2 a 6 para Contactos.

Asignar su nombre de usuario de Salesforce al conector

Asegúrese de que cualquier acción que toma con el conector está asociada con usted.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Gestión de usuario > Usuarios**.
2. En la fila para su perfil de usuario, haga clic en , luego en **Modificar**.
3. Desplácese a la parte inferior del cuadro Modificar usuario.
4. Seleccione su nombre de usuario de Salesforce en el menú desplegable.
5. Haga clic en **Guardar usuario**.
6. Una vez en su perfil de usuario de Pardot, verá su nombre de usuario de Salesforce en el campo **Nombre de usuario de CRM**. Haga clic en **Comprobar** e ingrese su contraseña de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Configurar inicio de sesión único para Salesforce y Pardot

Evite tener que iniciar sesión en sus dos sistemas de Salesforce y Pardot por separado.

1. Inicie sesión en Pardot.
2. Pase el ratón sobre su dirección de email y luego haga clic en **Mi configuración**.
3. Compruebe que su nombre de usuario de Salesforce es correcto. Si es correcto, haga clic en **Verificar**. Si necesita cambiarlo o agregarlo, haga clic en **Modificar mi información de usuario** para cambiarlo a agregarlo.
4. Cuando se le solicite, ingrese su contraseña de Salesforce y luego haga clic en **Verificar**. Recibirá un mensaje informándole de que se ha realizado la validación correctamente.
5. Si se ha realizado la validación correctamente, inicie sesión en Salesforce y seleccione la ficha Pardot. Podrá ver los contenidos de la ficha sin necesidad de iniciar sesión en Pardot por separado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Enviar emails desde Salesforce

Envíe emails desde cualquier campo de usuario, incluyendo contactos del servicio de atención al cliente, gestores de cuentas y cualquier persona adjunta a un cliente potencial de Pardot.

La configuración de sus usuarios y los campos personalizados necesarios en Pardot le permite aprovechar esta función y enviar emails a clientes potenciales que podrían proceder de cualquier usuario en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

En	Haga lo siguiente
Salesforce	1. Cree el campo que le gustaría utilizar para incluir su valor de usuario de CRM, por ejemplo, Gestor de relaciones, en el registro de prospecto o contacto en Salesforce. Este campo debe ser del tipo “Campo de búsqueda”. Si ya he creado el campo, asegúrese de que sea un “Campo de búsqueda” y de que está correctamente rellenado. 2. Rellenar el campo de búsqueda con el usuario.
Pardot	1. Cree puestos de usuario coincidentes para cualquier usuario de Salesforce. 2. En el registro de usuario, asigne el puesto de usuario de Pardot al usuario de Salesforce. Esto permite a Pardot deducir información acerca del usuario para etiquetas de variables al enviar el email. 3. Cree un campo personalizado en Pardot con el tipo designado “Usuario de CRM” para incluir valores de campo en el registro de cliente potencial. Este campo es un campo de solo lectura en Pardot. 4. Asigne el campo personalizado al campo correspondiente de salesforce.com.

Acerca de actualizaciones de email entre Salesforce y Pardot

Obtenga información acerca de cómo se sincronizan las actualizaciones de email para sus contactos y prospectos de Salesforce automáticamente con sus clientes potenciales correspondientes en Pardot.

Cuando actualiza direcciones de email ya sea manualmente o con Data.com para sus contactos y prospectos de Salesforce, el siguiente ciclo de sincronización actualiza las direcciones de email para los clientes potenciales correspondientes de Pardot. Además, si combina contactos y prospectos de Salesforce y las direcciones de email para sus registros principales son diferentes a los clientes potenciales correspondientes de Pardot, el siguiente ciclo de sincronización actualiza emails para sus clientes potenciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Qué se sincronizar cuando faltan direcciones de email en Salesforce o Pardot

Si dispone de contactos o prospectos de Salesforce que no incluyen direcciones de email, pero las agregan posteriormente, el ciclo de sincronización no creará nuevos clientes potenciales en Pardot. Si, sin embargo, los clientes potenciales con direcciones de email coincidentes ya existen en Pardot, el ciclo de sincronización actualizará direcciones de email para los prospectos o contactos coincidentes de Salesforce.

Concepto de opciones de sincronización para cuentas de Pardot y cuentas personales de Salesforce

Sincronice prospectos fácilmente entre los dos sistemas después de asignar sus clientes potenciales de Pardot a los usuarios.

Considere estas opciones antes de sincronizar cuentas de Pardot y cuentas personales de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Si desea que Pardot	Debe saber que
Crear prospectos en Salesforce y sincronizar	De forma predeterminada, el conector crea registros de Salesforce como prospectos. Pero cuando los prospectos se convierten en cuentas personales, Pardot no puede reconocer cuentas personales. Pardot no puede sincronizar con

**Si desea que
Pardot****Debe saber que**

con cuentas
personales

cuentas personales. En su lugar, Pardot vuelve a crear prospectos con los que sincronizar.

Si utiliza cuentas personales en Salesforce, querrá cambiar este comportamiento predeterminado. Mediante la activación de la sincronización de cuentas personales con la creación de prospectos, Pardot continúa creando registros en Salesforce como prospectos, pero cuando los prospectos se convierten en cuentas personales, Pardot sincroniza con la cuenta personal y no se crearán prospectos adicionales de Salesforce para ese cliente potencial.

Con esta sincronización, una cuenta personal de Salesforce se sincronizará en un registro de cliente potencial de Pardot asociado con una cuenta en Pardot, que no combinará los dos registros en una sola vista como en Salesforce. La asignación de campos permanecerá igual, los campos de contactos se asignarán a campos de cliente potencial y los campos a nivel de la cuenta de Salesforce se asignarán a campos de cuenta de Pardot. Eso significa que el propietario de cuenta de una cuenta personal se sincronizará en el campo Usuario asignado en el nivel de cuenta en Pardot.

Crear y sincronizar
cuentas personales
únicamente

Los clientes potenciales asignados que cuentan con valores de campo predeterminado actualizados (incluyendo el propietario asignado) en Salesforce se sincronizan aproximadamente cada diez minutos, enviando las actualizaciones de vuelta al registro de Pardot (porque Salesforce gana en el caso de un conflicto en los datos). Las actualizaciones en los campos personalizados también se sincronizan con Salesforce, enviándolos de vuelta al registro de Pardot a menos que la opción de que el valor de Pardot sustituya el valor de Salesforce esté activada para ese campo personalizado.

Los clientes potenciales no asignados en Pardot que tienen actividades o registros actualizados también se sincronizan si los registros en Salesforce utilizan la misma dirección de email. Recuerde que los clientes potenciales asignados tienen más prioridad para la sincronización que aquellos que no están asignados en Pardot. Si no existen direcciones de email coincidentes en Salesforce, no se sincronizará el cliente potencial en Pardot hasta que se asigne a un usuario. Eso significa que el conector no creará nuevos registros en Salesforce hasta que el cliente potencial esté asignado en Pardot.

Sincronizar prospectos entre Pardot y Salesforce

Sincronice prospectos fácilmente entre los dos sistemas después de asignar sus clientes potenciales de Pardot a los usuarios.

Si ya dispone de prospectos en Salesforce, el conector sincronizará esos prospectos en Pardot, combinando los clientes potenciales de Pardot y los prospectos de Salesforce entre los dos sistemas. Si los datos en campos en común entre Salesforce y Pardot están en conflicto, incluyendo el propietario del prospecto, los datos de los campos de Salesforce siempre ganan. Puede sacar provecho de esta funcionalidad cuando configure campos personalizados en Pardot. También puede configurar Pardot para enviar emails a clientes potenciales que parecen proceder de cualquier usuario en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Classic

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

Método de sincronización

Haga lo siguiente

Manual

En Pardot, cuando hace clic en el vínculo **Sincronizar con CRM**, los clientes potenciales en Pardot y los prospectos en Salesforce se sincronizan al instante, combinando datos de Pardot con datos de Salesforce.

Método de sincronización Haga lo siguiente

Automática

Los clientes potenciales asignados que cuentan con valores de campo predeterminado actualizados (incluyendo el propietario asignado) en Salesforce se sincronizan aproximadamente cada diez minutos, enviando las actualizaciones de vuelta al registro de Pardot (porque Salesforce gana en el caso de un conflicto en los datos). Las actualizaciones en los campos personalizados también se sincronizan con Salesforce, enviándolos de vuelta al registro de Pardot a menos que la opción de que el valor de Pardot sustituya el valor de Salesforce esté activada para ese campo personalizado.

Los clientes potenciales no asignados en Pardot que tienen actividades o registros actualizados también se sincronizan si los registros en Salesforce utilizan la misma dirección de email. Recuerde que los clientes potenciales asignados tienen más prioridad para la sincronización que aquellos que no están asignados en Pardot. Si no existen direcciones de email coincidentes en Salesforce, no se sincronizará el cliente potencial en Pardot hasta que se asigne a un usuario. Eso significa que el conector no creará nuevos registros en Salesforce hasta que el cliente potencial esté asignado en Pardot.

Seguimiento de clientes potenciales como contactos de Salesforce

Cree automáticamente contactos en Salesforce desde sus clientes potenciales de Pardot.

De forma predeterminada, el conector de Salesforce crea prospectos de Salesforce desde sus clientes potenciales en Pardot. Si no desea realizar un seguimiento de sus clientes potenciales como prospectos en Salesforce, puede obtener un miembro de Servicios de Pardot para ajustar la configuración predeterminada de modo que Pardot crea contactos en Salesforce en vez de prospectos.

Si esta función está activada en su cuenta, Pardot echará primero un vistazo a sus prospectos de Salesforce para ver si hay un registro de prospecto existente con la misma dirección de email con la que Pardot puede sincronizar. Si no hay registros de prospecto existentes, Pardot busca un registro de contacto existente con la misma dirección de email. Si no existe ningún prospecto o contacto de Salesforce con la misma dirección de email, Pardot creará un nuevo registro de contacto de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Seguimiento de los productos que compran sus clientes

¿Qué son los activos?

Mientras que los productos representan los artículos que vende su compañía, los activos representan los productos específicos que han comprado sus clientes. Los activos tienen un número de serie, fecha de compra y otra información relacionada con una venta individual. Según sea el modo en que la organización utilice los activos, éstos pueden representar un producto de la competencia que un cliente tiene o bien versiones de los propios productos.

Utilice los activos para conservar información específica sobre los productos que los clientes poseen. Puede visualizar activos en la ficha Activos. En función de formatos de página que tenga, podrá ver también las listas relacionadas de activos en formato de página de cuentas, de contactos o de productos.

Puede introducir jerarquía en los activos de su organización para representar productos más complejos. Una jerarquía de activos puede contener hasta 10.000 activos. Defina la relación entre activos utilizando el campo `Activo principal` en activos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Si su administrador ha configurado asignaciones, es posible que sus clientes puedan obtener soporte basado en un activo que hayan adquirido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Información general sobre activos](#)

Información general sobre activos

Los activos se habilitarán automáticamente en el momento en que la organización haga lo propio con los productos. No obstante, los administradores aún habrán de personalizar la organización antes de que los usuarios puedan empezar a usar los activos.

Para implementar activos para la organización:

- Agregue la ficha Activos a su página de inicio.



Nota: De forma predeterminada, la ficha Activos se oculta en organizaciones creadas antes de Spring '15. Puede convertir la ficha Activos en visible para sus usuarios cambiando los perfiles de usuario.

- Agregue la lista relacionada Activos a los formatos de página de cuentas, de contactos y de productos. Los usuarios pueden crear activos nuevos a partir de estas listas relacionadas.
- Si desea poder convertir un activo en el secundario de otro activo, agregue el campo `Activo principal` y la lista relacionada Activos secundario a los formatos de página de activos. Si desea proporcionar a los usuarios más contexto, también puede agregar el campo de solo lectura `Activo raíz` que representa el activo de nivel superior en una jerarquía de activos.
- Agregue la lista relacionada Casos a los formatos de página de productos y activos adecuados.
- Agregue el campo `Activo` a los formatos de página de casos. Considere cambiar la seguridad a nivel de campo para el campo `Activo` para que, de este modo, se muestre o sea necesario en caso de que así lo requiera su negocio.
- De forma predeterminada, los usuarios tienen permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en los activos. Si procede, revise estos permisos para sus usuarios. Los usuarios no podrán ver los activos ni las listas relacionadas de activos en Salesforce sin el permiso "Leer".
- Opcionalmente, personalice campos de activos y formatos de página desde Configuración ingresando `Activos` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Activos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué son los activos?](#)

Visualización de la ficha Activos

La ficha Activos es donde puede ver y trabajar con activos. La ficha Activos es visible en organizaciones creadas después de Spring '15.

De forma predeterminada, la ficha Activos está oculta para organizaciones creadas antes de Spring '15, por lo que no aparece en la página Todas las fichas. Actualice el perfil de usuario para cambiar la visibilidad de la ficha.

1. En Configuración, haga clic en **Administrar | Gestionar usuarios | Perfiles**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al perfil de usuario que desea actualizar.
3. En la lista Configuración de ficha, cambie la configuración de Activos a *Valor predeterminado activado*.
4. Haga clic en **Guardar**.
Ahora, los usuarios con el perfil actualizado pueden ver la ficha Activos en la página Todas las fichas y pueden agregar la ficha Activos a sus páginas de inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de fichas:

- “Ver parámetros y configuración”

Para modificar la configuración de fichas:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Presentación y modificación de activos

Puede mostrar un activo desde la ficha Productos o desde una cuenta o contacto relacionado.

Presentación de activos

Una vez localizado un activo en una lista relacionada o en las páginas de inicio o de lista de productos, haga clic en el nombre para ver información detallada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

Visualización de actualizaciones y comentarios de activos (Chatter)

Muestre una noticia en tiempo real de Chatter de las actualizaciones, comentarios y publicaciones sobre el activo.

Modificación de activos

- Utilice la modificación en línea para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación en línea no está activada, haga contacto con su administrador.
- Para que se muestre la página en modo de modificación, haga clic en **Modificar**, realice sus cambios y haga clic en **Guardar**.

Listas relacionadas de activos

Debajo de los detalles del activo se encuentran las listas relacionadas, que incluyen información acerca de casos asociados, asignaciones, actividades o notas y archivos adjuntos. Las listas relacionadas que se muestran estarán determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya aplicado a los formatos de página. Haga clic en los elementos individuales para mostrar información adicional. Para mostrar más elementos, haga clic en **más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver activos:

- “Leer” en activos

Para cambiar activos:

- “Modificar” en activos

Impresión de activos

Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página.

Para regresar a la última página de lista que ha abierto, haga clic en **Regresar a la lista** en la parte superior de la página de detalles de activo. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.



Nota: Los usuarios pueden ver un activo si puede ver la cuenta o el contacto enumerado en el activo. Sin embargo, la configuración de colaboración puede impedir que los usuarios vean la cuenta asociada al contacto en el activo.

Eliminación de activos

Dado que los activos se relacionan con registros de cuenta y de contacto, podrá eliminarlos de tales registros o individualmente utilizando la ficha Productos. Antes de seleccionar un activo, revise las siguientes situaciones:

- **¿Está el activo asociado a un caso?**

Los activos asociados a casos no pueden eliminarse. Esto incluye la eliminación de un registro de cuenta o de contacto asociado a un activo enumerado en un caso.

- **¿Está el activo asociado a un producto?**

Cuando un activo se basa en un producto, la eliminación del producto en cuestión no implica la eliminación del activo.

- **¿Está el activo asociado a una cuenta o a un contacto?**

Si elimina una cuenta o contacto, todos los activos asociados también se eliminarán y se colocarán en la papelera.

Observe que, si elimina una cuenta con un contacto relacionado que se asocia a su vez a un activo, se eliminarán los tres registros. Para restaurarlos, restaure el registro de la cuenta.

- **¿Dispone el activo de un activo principal y activos secundarios?**

Si elimina un activo con un activo principal y activos secundarios, recuerde que su principal y secundario ya no se vincularán en una jerarquía de activos.



Nota: Puede eliminar un activo de forma individual sin eliminar ningún registro relacionado. Sin embargo, si después elimina el registro relacionado, no podrá recuperar el activo de la papelera.

Para eliminar un activo:

1. Localice el activo en la lista relacionada Activos de una cuenta o un contacto, o bien en una vista de lista de activos de la ficha Productos.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al activo que desea eliminar.
3. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué son los activos?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver activos:

- "Leer" en activos

Para eliminar activos:

- "Eliminar" en activos

Para recuperar activos eliminados:

- "Eliminar" en activos

Establecer el seguimiento del historial de campo en Activos

Realice un seguimiento de los cambios en registros de activos activando el seguimiento del historial de campos.

Utilice el seguimiento del historial de campos para ver información acerca de:

- La fecha y hora a la que se cambió el campo.
- Qué ha cambiado
- Quién realizó los cambios

Para activar el seguimiento en campos de activos, desde la configuración de gestión de objetos para activos, vaya a la sección campos y haga clic en **Definir el seguimiento del historial**. Consulte también Seguimiento del historial de campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Especificar el propietario del activo para activos

Los registros de activos incluyen un campo `Propietario de activo` que se utiliza para establecer controles de acceso basados en la colaboración y la jerarquía. De forma predeterminada, el propietario del activo es el usuario que crea el registro del activo.

A partir de Spring '15, se utiliza el campo `Propietario de activo` para el control de acceso cuando la configuración de colaboración del objeto Activos es *Privada*, *Solo lectura pública* o *Lectura/escritura pública*. Si la configuración de colaboración del objeto Activo es *Controlado por principal*, el cambio propietario del activo no tiene efecto en el control de acceso. Eso se debe a que la configuración de la cuenta principal controla el acceso al activo.

Si activó Salesforce antes de Spring '15, puede actualizar el campo del propietario del activo automáticamente en registros de activos cuando activa la preferencia de colaboración del objeto Activos. La preferencia de colaboración establece el valor del campo de propietario del activo como igual a:

- El usuario que creó el activo.
- El usuario propietario de la cuenta principal

De forma predeterminada, el campo `Propietario de activo` no aparece en el formato de página. Para agregar el campo `Propietario de activo` al formato de página, desde la configuración para la gestión de objetos, vaya a **Formatos de página**.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de activo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de activo**.

2. Seleccione la opción **Activar colaboración de activos**.

Las opciones para configurar el campo predeterminado `Propietario de activo` aparecen para registros de activos recién creados.

3. Establezca el `Propietario de activo` como:

- Creador del activo
- Propietario de la cuenta principal

4. Guarde sus cambios.

Para cambiar el propietario de activo de n registro de activos, haga clic en la ficha Activos y seleccione un registro de activos. O bien, abra el registro de activos desde la lista relacionada Activos en las fichas Cuentas, Contactos o Productos. En la sección Detalles de activo, haga clic en **Cambiar** junto con el campo `Propietario de activo` y seleccione un usuario diferente.

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 activar la colaboración:

- "Gestionar colaboración"

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Activación de reglas de colaboración para activos

Las reglas de colaboración le permiten realizar excepciones automáticas en la configuración de la colaboración de toda su organización para conjuntos definidos de usuarios. Si se ha creado su organización antes de Spring '15, debe activar la preferencia de colaboración, por lo que podrá crear y aplicar reglas de colaboración a activos en su organización.

Anteriormente, el objeto Activo era un objeto secundario del objeto Cuentas, por lo que se ha basado la visibilidad del objeto Activo en la configuración del objeto principal. En Spring '15, se ha rediseñado el objeto Activo para ser un objeto estándar individual, no un objeto secundario. Como resultado, puede crear reglas de colaboración y aplicarlas a registros de activos.

 **Nota:** La colaboración está activada de forma predeterminada en organizaciones creadas después de Spring '15, por lo que puede omitir estos pasos. Para organizaciones creadas antes de Spring '15, la colaboración está desactivada de forma predeterminada. Si desea utilizar reglas de colaboración, debe activar la preferencia de colaboración.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de activo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de activo**.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a **Activar colaboración de activos**.
3. Haga clic en **Guardar**.
Ahora puede crear y aplicar reglas de colaboración en activos.

Una vez haya activado la colaboración de activos, especifique cómo debe el sistema rellenar el campo **Propietario**.

Activos de colaboración

Para ver y gestionar los detalles de colaboración para activos, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del activo. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, los grupos, las funciones y los territorios que tienen acceso de colaboración al activo.

El administrador define el modelo de colaboración predeterminado para toda la organización. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado por el administrador. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Desde la página Detalle de la colaboración, 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**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

 **Nota:** Para compartir un activo con otro usuario, dicho usuario debe tener acceso a la cuenta asociada al activo y el permiso "Leer" en activos.

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- 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.

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 activar la colaboración:

- "Gestionar colaboración"

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 ver activos:

- "Leer" en activos

Creación de reglas de colaboración de activos

Las reglas de colaboración de activos 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 activos, 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 activos, haga clic en **Nuevo**.
 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.
-  **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.
8. En la línea *En colaboración con*, especifique los usuarios que pueden tener 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 un ajuste para *Acceso a activos*.
 10. En el resto de campos, seleccione la configuración de acceso para los registros asociados con los activos de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:

- “Gestionar colaboración”

Configuración de acceso

Descripción

Controlado por principal

Los usuarios pueden ver, modificar o eliminar un activo basándose en si puede realizar esa misma acción en el objeto principal asociado con el objeto Activo. Controlado por principal es la configuración de acceso predeterminada.

Privado
(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente)

Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración.

Sólo lectura

Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros.

Configuración de acceso**Descripción**

Lectura/Escritura

Los usuarios pueden ver y actualizar los registros.



Nota: Acceso a activo no está disponible cuando el valor predeterminado de activos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

11. Haga clic en **Guardar**.

Seguimiento de los usuarios con los que trabaja

Contactos

Un contacto es alguien que está asociado con una de sus cuentas u otros registros como oportunidades. Los contactos son normalmente empleados del negocio al que vende. Los detalles de los contactos proporcionan la información que necesita para trabajar en sus contratos de forma eficiente, como el nombre, el número de teléfono celular y el cargo en la compañía.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Consideraciones para la creación de contactos

Antes de crear contactos, considere algunos puntos clave.

Directrices para ver y gestionar contactos

Utilice la página de inicio de contactos para ver y gestionar sus contactos.

Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Las funciones de contacto le permiten especificar la parte que desempeña una persona en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, tiene más información acerca de quién contactar y cuándo. Existen algunas cosas a tener en cuenta al utilizar funciones de contacto.

Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

Una forma sencilla y rápida de recuperar la información de contacto actualizada desde un contacto o cuenta personal es enviar una solicitud Stay-in-Touch.

Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.

Combinar contactos duplicados

Si se asocian contactos duplicados con la misma cuenta, puede combinarlos. De este modo, sus datos están limpios y actualizados.

Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto

Descubra quién es quién en las compañías de sus contactos. Salesforce puede mostrar un gráfico de la organización con la jerarquía de contactos de todos sus contactos. De ese modo, tiene incluso más información para planificar su estrategia de ventas.

[Consideraciones para la eliminación de contactos](#)

La mayoría de los contactos pueden eliminarse con un clic. No obstante, antes de eliminar un contacto, tenga en cuenta quién puede eliminar contactos y qué ocurre con los registros que están asociados con contactos eliminados.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué es una cuenta personal?](#)

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

[Gestionar email y plantillas en Lightning Experience](#)

[Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience](#)

Consideraciones para la creación de contactos

Antes de crear contactos, considere algunos puntos clave.

- Puede crear un contacto desde varios puntos en Salesforce.
 - Cree un contacto en la página de detalle de una cuenta.
 - [Importe un contacto](#) desde un dispositivo móvil utilizando la aplicación Salesforce1.
 - Cree un contacto en el área Contactos.

 **Nota:** Cuando utilice este método, si no agrega una cuenta, el nuevo contacto es privado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Para crear un contacto que esté asociado automáticamente con una cuenta, cree el contacto en la página de detalle de la cuenta.
- Si su organización de Salesforce utiliza tipos de registro, a veces se le pide que seleccione un `Tipo de registro` cuando cree un contacto. Los diferentes tipos de registros pueden tener campos y valores de listas de selección diferentes.
- Si la organización de Salesforce utiliza divisiones, la división de un contacto nuevo se define automáticamente según la división de la cuenta relacionada.
- Siempre asocie un contacto con una cuenta, a menos que tenga un motivo específico para no hacerlo. Los contactos sin cuentas se ocultan a todos los usuarios excepto su propietario y administrador del sistema, lo que dificulta su búsqueda y facilita su olvido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos](#)

[Importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce](#)

[Campos de contactos](#)

[Compartir contactos](#)

Directrices para ver y gestionar contactos

Utilice la página de inicio de contactos para ver y gestionar sus contactos.

- Las cuentas personales no aparecen en la lista Vistos recientemente en la página de inicio de contactos.
- Si está utilizando Salesforce Classic, existe una vista imprimible de la lista de contactos. Puede guardar la vista imprimible como PDF.
- Cuando selecciona una cuenta personal en una vista de lista de contactos, la cuenta personal correspondiente aparece en página Cuentas.
- Para ver una lista filtrada de los contactos, seleccione una vista predefinida de la lista desplegable. Los administradores de Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden otorgar acceso adicional a los contactos superior al que permite el modelo de colaboración. .

Si está utilizando Salesforce Classic:

- Para definir su propia vista personalizada, haga clic en **Crear nueva vista**.
- Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable **Ver** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

- Para facilitar la búsqueda de cuentas personales, cree una vista de lista personalizada agregando el icono **Es cuenta personal** como columna.
- Si está utilizando Salesforce Classic, para [agregar contactos a una campaña](#), seleccione la casilla de verificación junto a uno o más contactos y, a continuación, haga clic en **Agregar a campaña**. Para seleccionar todos los registros mostrados, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos](#)

[Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos](#)

[Compartir contactos](#)

[Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce](#)

[Cuentas](#)

Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Las funciones de contacto le permiten especificar la parte que desempeña una persona en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, tiene más información acerca de quién contactar y cuándo. Existen algunas cosas a tener en cuenta al utilizar funciones de contacto.

- ❗ **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.
- Para ver los registros de contacto indicados en las listas relacionadas Funciones de contacto, debe tener los permisos de usuario correspondientes y el acceso de colaboración en esos registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver contactos:

- “Leer” en contactos

Para crear contactos:

- “Crear” en contactos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Cuando agrega funciones de contacto para oportunidades, puede seleccionar entre hasta 50 contactos asociados con la cuenta del registro.
- Un contacto único o cuenta personal única puede tener una función de contacto diferente en diferentes registros.
- La adición de cuentas personales a funciones de contacto en cuentas está disponible pero no se recomienda. En su lugar, utilice la lista relacionada Socios para asociar cuentas personales con otras cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar y gestionar funciones de contacto](#)

Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

Una forma sencilla y rápida de recuperar la información de contacto actualizada desde un contacto o cuenta personal es enviar una solicitud Stay-in-Touch.

 **Nota:** Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte [Retirada de Solicitud Stay-in-Touch](#).

Si el contacto o la cuenta personal tiene una dirección de email válida, puede solicitar actualizaciones de:

- Contactos de los que es propietario
 - Contactos que están asociados con cuentas de las que es propietario
 - Contactos que puede modificar debido a una regla de colaboración o por colaboración de registro manual
 - Cuentas personales de las que es propietario
1. En la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Solicitar actualización**.
Un email saliente se crea según su configuración Stay-in-Touch personal.
 2. Modifique los detalles del mensaje de email.
 3. Haga clic en **Enviar**. Puede enviar solicitudes Stay-in-Touch individuales independientemente de la configuración de `No recibir emails` del destinatario.
El destinatario recibe el email y hace clic en un vínculo para ofrecer actualizaciones o confirmar que no se necesitan cambios. Recibe una notificación por email.
 4. Haga clic en el vínculo del email para actualizar, revisar y aceptar o rechazar la nueva información.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos](#)

[Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas](#)

[Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar actualizaciones:

- "Enviar solicitudes Stay-in-Touch"
- Y
- "Enviar email"

Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.



Nota: Si el contacto tiene una cuenta principal y el valor predeterminado para toda la organización es Controlado por principal, se requiere acceso "Modificar" en la cuenta para modificar el contacto.

- Si cualquiera de los puntos siguientes es verdadero, puede cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.
 - Tiene acceso al contacto y es el propietario de la cuenta de destino o el gerente del propietario en la jerarquía de funciones.
 - Es el propietario del contacto o tiene acceso al contacto, además de a la cuenta de destino.
 - Es un administrador.

Si no cumple con ninguna de estas condiciones, haga contacto con el administrador para cambiar la cuenta asociada.

- Si modifica el campo `Nombre de la cuenta`:
 - Los casos y oportunidades que están asociados con el contacto permanecerán asociados con la cuenta anterior y no se presentarán en la nueva cuenta.
 - Los nuevos casos y oportunidades que se creen para el contacto se asocian a la nueva cuenta.

Para contactos que están habilitados para portales, [revise estas consideraciones](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos](#)

[Compartir contactos](#)

Combinar contactos duplicados

Si se asocian contactos duplicados con la misma cuenta, puede combinarlos. De este modo, sus datos están limpios y actualizados.

1. En la lista relacionada Contactos de una cuenta, haga clic en **Combinar contactos**.
2. Seleccione hasta tres contactos para combinar. Utilice el cuadro de búsqueda para refinar la lista o haga clic en **Todos los contactos** para ver la lista completa de los contactos. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
3. Seleccione un contacto como el registro principal.
4. Si su organización utiliza un portal de socios o clientes, puede seleccionar qué registro desea retener como el usuario de portal. Si no desea que el contacto combinado incluya un portal de usuario, seleccione **No es un usuario de portal**.
5. Seleccione los valores de campo que desee conservar de cada registro. Los campos con valores en conflicto se resaltan.
6. Haga clic en **Combinar**.

Vea este proceso en acción: [▶ Cómo combinar contactos en Salesforce](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para combinar contactos duplicados](#)

[Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal](#)

[Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para combinar contactos:

- "Eliminar" en contactos

Para combinar contactos habilitados del portal de clientes:

- "Eliminar" en contactos
- Y
- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para combinar contactos habilitados del portal de socios:

- "Eliminar" en contactos
- Y
- "Gestionar socios"

Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto

Descubra quién es quién en las compañías de sus contactos. Salesforce puede mostrar un gráfico de la organización con la jerarquía de contactos de todos sus contactos. De ese modo, tiene incluso más información para planificar su estrategia de ventas.

1. Para mostrar el gráfico de la organización de un contacto, ingrese el nombre del gestor del contacto en el campo `Supervisor` en el registro del contacto.
2. Guarde sus cambios.
3. Para ver el gráfico de la organización del contacto, haga clic en **[Ver gráfico de la organización]** en el registro del contacto.



Nota: Para mantener un gráfico de la organización completo, asegúrese de que todos los contactos de la cuenta contengan otro contacto en el campo `Supervisor`. (El contacto de la parte superior del gráfico de la organización es una excepción.) Si su contacto no tiene ningún supervisor, el gráfico de la organización muestra solo a una persona, sin que importe el número de otros contactos que estén asignados a la misma cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos](#)

[Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch](#)

Consideraciones para la eliminación de contactos

La mayoría de los contactos pueden eliminarse con un clic. No obstante, antes de eliminar un contacto, tenga en cuenta quién puede eliminar contactos y qué ocurre con los registros que están asociados con contactos eliminados.

- Podrá eliminar un contacto si es administrador, propietario del contacto o un usuario que esté por encima del propietario del contacto en la jerarquía de funciones y si tiene el permiso “Eliminar” en el objeto Contacto. Si cumple estos requisitos, verá **Eliminar** como una opción en la página de detalle del contacto y en su fila en la página de lista de contactos.
- Si elimina un contacto, estos registros asociados también se eliminan. No tiene el permiso “Eliminar” en los registros asociados.
 - Activos (sin casos)
 - Archivos adjuntos
 - Historial de la campaña
 - Eventos
 - Notas
 - Tareas

Las cuentas, asignaciones y oportunidades que están asociadas con el contacto no se eliminan.

- El contacto eliminado se coloca en la papelera. Si anula la eliminación del contacto, todos los registros asociados se restauran, incluyendo los nombres de usuario de autoservicio inactivos.
- Si quita o elimina el contacto principal de una actividad, otros contactos se convertirán en contactos principales en su lugar. Puede modificar la actividad para seleccionar manualmente otro contacto principal.
- No puede eliminar contactos que tengan estos registros asociados a ellos.
 - Activos (con casos)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver gráfico de la organización:

- “Leer” en contactos

Para cambiar gráfico de la organización:

- “Modificar” en contactos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Casos
- Contratos
- Usuario socio
- Contratos de servicios
- Usuarios de autoservicio activos
- Usuarios de portal de clientes activos

Compartir contactos

Comparta contactos con otros usuarios para facilitarles la colaboración en su equipo de ventas.

Para compartir registros de contactos con otros usuarios, esos usuarios deben tener permiso de lectura para contactos. Cuando comparte un registro de contacto que tiene una cuenta asociada, la cuenta también se comparte solo si tiene permiso para compartir registros de cuentas.

1. En la página de detalles del contacto, haga clic en **Compartir**.

La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al contacto.

2. En la página de detalle de la colaboración, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable **Ver** y haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
- 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.

3. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos](#)

[Directrices para ver y gestionar contactos](#)

[Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos](#)

[Consideraciones para colaborar y acceder a contactos](#)

Consideraciones para colaborar y acceder a contactos

A continuación se describen algunos aspectos que hay que saber sobre la colaboración y el acceso a registros de contactos.

- La colaboración de contactos no está disponible en organizaciones con gestión de territorios o cuentas personales.
- No puede restringir el acceso a contactos superiores a los niveles de acceso predeterminado de su organización.
- Necesita tener como mínimo acceso de lectura a los contactos y prospectos que invite a un evento. Necesita tener al menos "Agregar eventos" en un recurso para invitarlo a un evento.
- Un contacto que no está vinculado a una cuenta es siempre privado, independientemente del modelo de colaboración de su organización. Sólo pueden verlos el propietario del contacto y los administradores. Las reglas de colaboración y las reglas del flujo de trabajo no se aplican a los contactos privados. Si su organización utiliza divisiones, los contactos privados siempre pertenecen a la división global.
- Si un destinatario no tiene acceso a la cuenta, no puede compartir el contacto salvo que también tenga permiso para compartir la cuenta.
- Si el valor predeterminado de contactos para toda la organización está establecido como Controlado por principal, las opciones de Acceso a contacto no están disponibles cuando comparte registros relacionados como cuentas. En su lugar, todo el acceso a contactos viene determinado por el acceso del usuario a la cuenta del contacto.
- Si su valor predeterminado de contactos para toda la organización es Controlado por principal y su valor predeterminado de cuentas para toda la organización es Privado, no podrá ver contactos de cuentas que no posea aunque tenga el permiso Ver todo sobre el objeto de cuenta. No obstante, si es propietario de un contacto en una cuenta, puede ver otros contactos en la misma cuenta. (El acceso a una cuenta principal le da el acceso a los registros secundarios asociados.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Campos de contactos

Los contactos tienen los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. La disponibilidad de los campos depende de cómo configure Salesforce su administrador.

Campo	Descripción
Nombre de la cuenta	La cuenta con el que está vinculado el contacto. Ingrese el nombre de la cuenta, seleccione la cuenta desde una lista o cree una cuenta. Los contactos privados no tienen una cuenta.
Permitir la inscripción automática del Portal de clientes	Si permite el acceso a un portal de clientes, cuando esta opción está seleccionada permite que los contactos se inscriban automáticamente en él.
Ayudante	El ayudante del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Teléfono del ayudante	El número de teléfono del ayudante. Máximo de 40 caracteres.
Fecha de nacimiento	La fecha de nacimiento del contacto. Haga clic en el campo y luego seleccione una fecha del calendario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas las ediciones**

Campo	Descripción
Divisa del contacto	Divisa predeterminada de todos los campos de importe del contacto. Las cantidades se muestran en la divisa del contacto y se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible cuando se utilizan varias divisas.
División de contacto	La división a la que pertenece el contacto. Este valor se hereda de la cuenta relacionada. Está disponible cuando se utilizan divisiones para segmentar datos.
Propietario del cliente	El propietario asignado del contacto. No disponible en Personal Edition.
Tipo de registro de contacto	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.
Creado por	El usuario que creó el contacto. Incluye la fecha y la hora de la creación. Sólo lectura.
Vínculos personalizados	Una lista de vínculos personalizados para contactos definida por el administrador.
Departamento	La unidad comercial o de la organización asociada. Máximo de 80 caracteres.
Descripción	La descripción del contacto. Máximo de 32 KB de datos. Los primeros 255 caracteres aparecen en reportes.
Email	La dirección de email del contacto. Se requiere una dirección de email válido. Máximo de 80 caracteres. Haga clic en la dirección de email en este campo para enviar un email utilizando su aplicación de email personal. Esta acción no se registra como una actividad en el registro del contacto. Si la función Botones y vínculos de Gmail está activada, haga clic en el vínculo de Gmail junto al campo para enviar un email desde su cuenta de Gmail.
Fax	El número de fax del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Nombre	El nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Nombre (Local)	El nombre del contacto, traducido al idioma local.
Teléfono particular	El número de teléfono particular del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Autor de la última modificación	El usuario que ha modificado por última vez los campos de contacto, incluyendo la fecha y la hora de modificación. Este campo

Campo	Descripción
	no realiza un seguimiento de los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada del contacto. Sólo lectura.
Apellidos	Los apellidos del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 80 caracteres.
Apellidos (Local)	Los apellidos del contacto, traducidos al idioma local.
Fecha de la última solicitud Stay-in-Touch	La fecha de envío de la solicitud Stay-in-Touch más reciente.
Última fecha en que se guardó Stay-in-Touch	La fecha de combinación o devolución de la solicitud Stay-in-Touch más reciente.
Origen del prospecto	El origen del registro: por ejemplo, Anuncio, Socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura el administrador. Máximo de 40 caracteres para cada valor de lista de selección.
Ciudad de correo	La ciudad en la dirección postal. Máximo de 40 caracteres.
País de correo	El país en la dirección postal. Máximo de 80 caracteres.
Estado o provincia de correo	El estado o provincia en la dirección postal. Máximo de 80 caracteres.
Calle postal	La calle en la dirección postal. Máximo de 255 caracteres.
Código postal de envío	El código postal en la dirección postal. Máximo de 20 caracteres.
Segundo nombre	El segundo nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres. Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación seleccione Activar segundos nombres para nombres de persona.
Segundo nombre (Local)	El segundo nombre del contacto, traducido al idioma local. Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación seleccione Activar segundos nombres para nombres de persona.
Móvil	El número de celular del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Nombre	La combinación del nombre, el segundo nombre, los apellidos y el sufijo del contacto como se muestran en la página de detalles del contacto.

Campo	Descripción
Otra ciudad	La ciudad en otra dirección del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Otro país	El país en otra dirección del contacto. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es de texto, máximo de 80 caracteres.
Otro estado o provincia	El estado o provincia en otra dirección del contacto. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es de texto, máximo de 80 caracteres.
Otra calle	La dirección en otra dirección del contacto. Máximo de 255 caracteres.
Otro código postal	El código postal en otra dirección del contacto. Máximo de 20 caracteres.
Otro teléfono	Otro número de teléfono del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Teléfono	El número de teléfono principal del contacto. Máximo de 40 caracteres.
Supervisor	El nombre del administrador del contacto. Ingrese un nombre del contacto o seleccione un contacto en la lista.
Saludo	El título para dirigirse al contacto, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por el administrador. Máximo de 40 caracteres.
Sufijo	El sufijo en el nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres. Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación seleccione Activar segundos nombres para nombres de persona.
Título	La posición del contacto en la organización. Máximo de 80 caracteres.
Nombre de usuario	Solo para contacto de Autoservicio. El Nombre de usuario toma el valor predeterminado para el Email. Los contactos ingresan sus nombres de usuario al iniciar sesión 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.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la creación de contactos](#)

[Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos](#)

Campos de funciones de contacto

Las funciones de contacto definen la función que un contacto o una cuenta personal desempeñan en una cuenta, un caso, un contrato o una oportunidad. Una función de contacto tiene los siguientes campos. Lightning Experience también incluye un campo Oportunidades.

Campo	Descripción
Contacto	El nombre del contacto o cuenta personal. Seleccione un contacto existente o cree uno nuevo.
Primario	Cuando se selecciona, identifica la persona como el contacto principal para el registro. La opción <code>Principal</code> no está disponible para casos. En su lugar, el contacto indicado en el campo <code>Nombre de contacto</code> en el registro de caso es automáticamente el contacto principal.
Función	La función del contacto para el registro. Su administrador puede personalizar las selecciones para esta lista de selección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Agregar y gestionar funciones de contacto

Especifique la parte que desempeña cada contacto o cuenta personal en su proceso de negocio.

[Agregar y gestionar funciones de contacto en Lightning Experience](#)

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso de negocio, agregue funciones de contacto a oportunidades o contratos.

[Agregar y gestionar funciones de contacto en Salesforce Classic](#)

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso de negocio, agregue funciones de contacto a cuentas, casos, contratos y oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Agregar y gestionar funciones de contacto en Lightning Experience

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso de negocio, agregue funciones de contacto a oportunidades o contratos.



Importante: En Lightning Experience, las funciones de contacto solo están disponibles para oportunidades 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.

1. Haga clic en **Agregar función de contacto** en la lista relacionada Funciones de contacto de una oportunidad o contrato.
2. Haga clic en el campo de contacto para seleccionar un contacto o cuenta personal. También puede hacer clic en **Nuevo contacto** para crear un contacto.
3. Seleccione una función para el contacto. Si no selecciona una función, el contacto se agrega a la lista relacionada Función de contacto y se puede modificar más tarde.
4. Opcionalmente, designe un contacto principal para el registro.
5. Guarde sus cambios.
6. Mantenga las funciones de contacto del registro actualizadas modificando y eliminándolas según sea necesario.



Ejemplo: En AW Computing, Mary Smith evalúa todas las propuestas y luego las reenvía a Tom Jones para tomar una decisión final. En el registro de oportunidad para AW Computing, usted designa Mary Smith como el Evaluador y Tom Jones como la Persona con capacidad para tomar decisiones. ¡Ahora sabe a quién contactar primero!

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de funciones de contacto](#)

[Campos de funciones de contacto](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar funciones de contacto:

- “Modificar” en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas u oportunidades

Y

“Leer” en contactos

Para ver funciones del contacto:

- “Leer” en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas u oportunidades

Agregar y gestionar funciones de contacto en Salesforce Classic

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso de negocio, agregue funciones de contacto a cuentas, casos, contratos y oportunidades.

 **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.

1. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Funciones del contacto de una cuenta, caso, contrato u oportunidad.
2. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar un contacto o cuenta personal. También puede hacer clic en **Nuevo** para crear un contacto.
3. Seleccione una función para el contacto.
4. Opcionalmente, designe un contacto principal para el registro. Los casos no tienen esta opción.
5. Guarde sus cambios.
6. Mantenga las funciones de contacto del registro actualizadas modificando y eliminándolas según sea necesario.

 **Ejemplo:** En AW Computing, Mary Smith evalúa todas las propuestas y luego las reenvía a Tom Jones para tomar una decisión final. En el registro de oportunidad para AW Computing, usted designa Mary Smith como el Evaluador y Tom Jones como la Persona con capacidad para tomar decisiones. ¡Ahora sabe a quién contactar primero!

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de funciones de contacto](#)

[Campos de funciones de contacto](#)

Contactos en múltiples cuentas

La gente a menudo trabaja con más de una compañía. El propietario de un negocio puede poseer más de una compañía o un consultor puede trabajar en nombre de múltiples organizaciones.

Relacione un contacto o cuenta personal únicos con múltiples cuentas de modo que pueda realizar un seguimiento fácilmente de las relaciones entre personas y negocios sin crear registros duplicados.

Cuando utiliza Contactos en múltiples cuentas, cada contacto sigue necesitando tener una cuenta principal (la cuenta en el campo *Nombre de cuenta*). El contacto y su cuenta principal tienen una relación *directa*. Pero puede agregar otras cuentas al contacto. Estas relaciones cuenta-contacto secundarias son *indirectas*.

Cuando relaciona una cuenta personal con una cuenta de negocio, la relación es siempre indirecta. Eso se debe a que las cuentas personales no tienen cuentas principales, de modo que no pueden relacionarse directamente con cuentas de negocio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar funciones de contacto:

- “Modificar” en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas, casos, contratos u oportunidades
- Y
- “Leer” en contactos

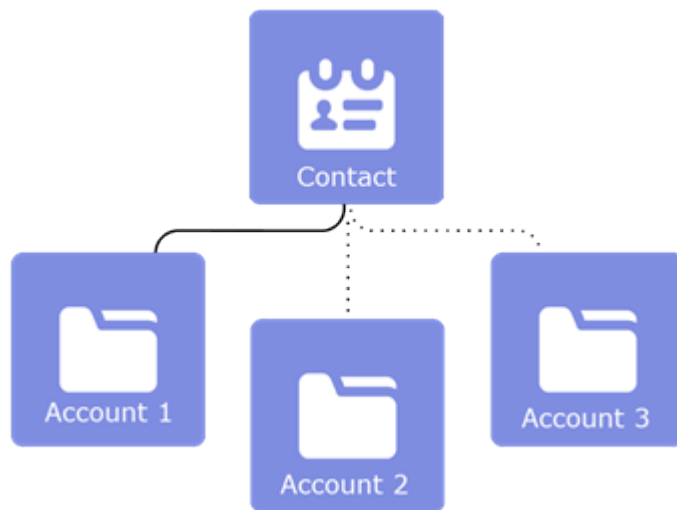
Para ver funciones del contacto:

- “Leer” en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas, casos, contratos u oportunidades

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**



 **Ejemplo:** John Smith es presidente de Acme Corporations, y Acme es la cuenta en su registro de contacto. Pero John también participa con la organización sin fines de lucro Greendot Media. Al agregar Greendot Media como cuenta relacionada en el registro de contacto de John, puede realizar un seguimiento de esta otra relación. John Smith se considera un contacto *directo* de Acme porque Acme es la cuenta en su registro de contacto. Y se le considera un contacto *indirecto* de Greendot Media y cualquier otra cuenta con la que se le relacione. John también aparece en la lista relacionada Contactos relacionados para Greendot Media y cualquier otra cuenta con la que esté relacionado indirectamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas](#)

[Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas](#)

Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas

Para realizar un seguimiento de forma sencilla a las relaciones entre personas y los negocios con los que trabajan, relacione un registro de contacto único con múltiples registros de cuenta.

- Desde un registro de cuenta, utilice la lista relacionada Contactos relacionados para crear o modificar relaciones entre cuentas y contactos o cuentas personales.
 - Cree una relación haciendo clic en **Agregar relación**.
 - Modifique una relación existente haciendo clic en **Ver relación** (en Salesforce Classic) o **Ver relación** (en Lightning Experience). A continuación, haga clic en **Modificar relación**.
- Rellene la información de la relación cuenta-contacto.

 **Nota:** El campo `Directa` indica si la cuenta asociada con el contacto es la cuenta principal del contacto. El campo es de solo lectura porque es un campo generado por el sistema basado en el campo `Nombre de cuenta` del contacto. Para eliminar una relación directa entre un contacto y una cuenta, cambie la cuenta principal del contacto o elimine el contacto. Las cuentas personales siempre tienen relaciones indirectas con cuentas de negocio.

- Guarde sus cambios.

Para crear y modificar relaciones de cuenta y contacto desde un registro de contacto o cuenta personal, utilice la lista relacionada Cuentas relacionadas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos en múltiples cuentas](#)

[Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas](#)

[Campos Relación de contacto de cuenta](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar relaciones entre cuentas y contactos

- "Leer" en cuentas y "Modificar" en contactos

Para ver relaciones entre cuentas y contactos

- "Leer" en cuentas y contactos

Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas

Familiarícese con advertencias sobre posibles trampas antes de relacionar un contacto único con múltiples cuentas.

General

- La cuenta que se encuentra en el campo `Nombre de cuenta` en un registro de contacto es la cuenta *principal* del contacto. La relación entre el contacto y su cuenta principal es una relación *directa*. Todas las otras cuentas relacionadas con el contacto son relaciones *indirectas*.
- Para eliminar una relación directa entre un contacto y una cuenta, cambie la cuenta principal del contacto o elimine el contacto.
- Puede importar relaciones cuenta-contacto con el Cargador de datos, pero no el Asistente de importación de datos.
- Si intenta combinar contactos o cuentas personales que están relacionados de forma indirecta con la misma cuenta, obtendrá un error indicándole eliminar la relación duplicada. Esto también se aplica cuando se combinan cuentas que están relacionadas de forma indirecta con el mismo contacto o cuenta personal.

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**

Relaciones de contactos de cuentas

- Todos los contactos directos se incluyen automáticamente en la lista relacionada Contactos relacionados del registro de cuenta, por lo que su administrador ha podido eliminar la lista relacionada Contactos de sus formatos de página.
- Cuando tiene acceso a una cuenta concreta, los contactos relacionados a los que tiene acceso de Lectura aparecen en listas relacionadas Contactos relacionados. Cuando tiene acceso a un contacto concreto, todas las cuentas relacionadas aparecen en la lista relacionada Cuentas relacionadas, pero solo puede abrir las cuentas a las que tiene acceso de Lectura.
- Al crear relaciones indirectas entre cuentas y contactos, el contacto debe tener una cuenta principal, no puede ser un contacto privado.
- No puede crear un nuevo contacto desde la página de detalle Relación de contacto de cuenta.
- Si el cambio de la cuenta principal de un contacto desencadena una regla de flujo de trabajo que cambia la cuenta principal a otra cosa, la relación entre el contacto y la cuenta que seleccionó se guarda como una relación indirecta. Esto es *solo* así si su administrador configuró los parámetros para guardar relaciones anteriores.

Integración con Microsoft

- Al sincronizar contactos entre Salesforce y Microsoft Outlook, solo se sincroniza relación de la cuenta principal.
- Si elimina el nombre de cuenta en un contacto en Outlook, el contacto no se sincronizará con Salesforce correctamente si el contacto tiene relaciones con otras cuentas en Salesforce.

Configuración de administrador

- Cuando intenta eliminar una cuenta que tiene contactos directos relacionados con otras cuentas, lo que sucede depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta. Se le impide eliminar la cuenta o se le permite eliminar la cuenta. Si se le permite eliminar la cuenta, todos los contactos directos se eliminan automáticamente, independientemente de si tienen relaciones con otras cuentas.
- Cuando cambia la cuenta principal de un contacto, lo que sucede en la relación de cuenta anterior depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta. La relación entre el contacto y la cuenta principal anterior se eliminará o guardará como una relación indirecta.
- Si las actividades se acumulan en la cuenta principal de un contacto depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos en múltiples cuentas](#)

[Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas](#)

Campos Relación de contacto de cuenta

Contactos en múltiples cuentas le permite asociar un contacto único a múltiples cuentas a través del objeto Relación de contacto de cuenta. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

Campo	Descripción
Cuenta	El nombre de la compañía con la que está relacionado el contacto.
Activo	Indica si el contacto está activamente involucrado con la compañía.
Contacto	El nombre de la persona relacionada con la cuenta.
Directo	Indica si la cuenta asociada con el contacto es la cuenta principal del contacto. Este campo de solo lectura está basado en el campo <code>Nombre de cuenta</code> en el registro de contacto. Por ejemplo, en el registro de cuenta Acme, la lista relacionada <code>Contacto relacionados</code> incluye automáticamente todos los contactos que tienen el campo <code>Nombre de cuenta</code> y los marca como contactos directos.
Fecha final	La fecha en que finalizó una relación entre un contacto y una cuenta. Utilice con el campo <code>Fecha de inicio</code> para mantener un historial de la relación.
Funciones	La participación del contacto en la cuenta; por ejemplo, Comprador, Persona con capacidad para tomar decisiones o Evaluador. Puede seleccionar varias funciones para un contacto.
Fecha de inicio	La fecha en que comenzó una relación entre un contacto y una cuenta. Utilice con el campo <code>Fecha de finalización</code> para mantener un historial de la relación.

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**

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos en múltiples cuentas](#)

[Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas](#)

Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos

Utilice una respuesta de email de Stay-in-Touch de un contacto para actualizar un registro de contacto.



Nota: Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte [Retirada de Solicitud Stay-in-Touch](#).

1. Desde la respuesta de email de Stay-in-Touch que reciba, haga clic en el vínculo **Actualizar ahora**.
2. Revise los valores nuevos y los originales.
3. Haga clic en **Aceptar cambios** para guardar los nuevos datos o **Rechazar cambios** para ignorar las actualizaciones y retener los valores originales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

[Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch](#)

[Modificar la configuración de Stay-in-Touch](#)

[Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas](#)

Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas

Para solicitar información actualizada de más de un contacto o cuenta personal al mismo tiempo, utilice el asistente Stay-in-Touch masivo.



Nota: Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte [Retirada de Solicitud Stay-in-Touch](#).

1. En la página de inicio de contactos, en Herramientas, haga clic en **Stay-in-Touch masivo**. Si su organización de Salesforce utiliza cuentas personales, el vínculo también aparece en la página de inicio de cuentas.
2. Seleccione una vista de lista de contactos y cuentas personales de las que solicita información actualizada. También puede modificar vistas de lista y crear vistas de lista desde aquí.
3. Haga clic en **Ir**.
4. Seleccione los individuos a los que se enviará la solicitud.
Solo se pueden seleccionar registros con direcciones de email. Los registros que tienen la opción `No recibir emails` seleccionada no aparecen en la vista de lista porque no puede enviarles email masivo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Revise el texto del mensaje de email. Si es necesario, modifique su configuración de Stay-in-Touch.
7. Haga clic en **Enviar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar actualizaciones masivas de Stay-in-Touch:

- "Enviar email"
- Y
- "Enviar solicitudes Stay-in-Touch"

Cuando los destinatarios respondan con su información más reciente, utilice el vínculo en su respuesta para realizar actualizaciones en su registro de contacto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch](#)

[Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos](#)

[Modificar la configuración de Stay-in-Touch](#)

Consideraciones para cambiar cuentas en contactos que están habilitados para portales

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta en contactos que están habilitados para portales.

- Los usuarios externos pueden acceder a sus propios casos y oportunidades a partir de sus cuentas anteriores.
- Solo puede transferir contactos que estén habilitados para un portal de socios a [cuentas que estén habilitadas para un portal de socios](#).
- Las funciones del portal de los contactos se actualizan automáticamente para coincidir con el nombre de la cuenta a la que se transfieren (a menos que sean usuarios clientes de gran volumen, que no tiene funciones). Por ejemplo, la función de portal “Usuario cliente de cuenta A” pasa a “Usuario cliente de cuenta B” (porque un nombre de la función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que está asociado). Las funciones de portal son exclusivas de cada cuenta y se encuentran en la función del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones de la organización de Salesforce.
- 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.
- Los administradores de usuarios de socios delegados y los administradores de usuarios clientes delegados pueden actualizar los usuarios de portal en las cuentas a las que se transfieran.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Consideraciones para combinar contactos duplicados

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de combinar contactos duplicados.

- Solo puede combinar contactos con la misma cuenta principal. La cuenta principal es la cuenta indicada en el campo `Nombre de cuenta` en el registro de contacto.
- Si intenta combinar contactos relacionados de forma indirecta a la misma cuenta, obtendrá un error indicándole eliminar la relación duplicada. En registros de contacto, las relaciones indirectas se gestionan desde la lista relacionada `Cuentas relacionadas`.
- Algunos elementos relacionados con los contactos duplicados descartados quedan relacionados con el contacto que se acaba de combinar. Algunos ejemplos son el historial de campañas, casos, equipos de casos, datos adjuntos, notas y oportunidades. No se mantienen las noticias en tiempo real de Chatter procedentes de registros descartados.
- Algunos parámetros e información relacionada se toman del registro principal y se aplican al nuevo registro gestionado. Algunos ejemplos son la configuración de la colaboración, las invitaciones a reuniones, las divisiones de cuentas, el valor del campo `Supervisor de` y campos de solo lectura y ocultos. (Los administradores y los usuarios con el permiso "Modificar campos de sólo lectura" pueden seleccionar manualmente qué campos de sólo lectura desean conservar.)
- Los contactos duplicados descartados se trasladan a la Papelera.
- En el contacto recién combinado, el campo `Creado por` utiliza la fecha del contacto combinado más antiguo. El campo `Autor de la última modificación` utiliza la fecha en que se combinaron los registros.
- Si los contactos duplicados son miembros de campañas diferentes, la fecha del campo `Estado del miembro actualizado` se mantiene para cada contacto y se asocia con el nuevo contacto combinado.
- Solo puede haber un usuario de autoservicio activo, de modo que desactive cualquier usuario de autoservicio adicional antes de combinar contactos. El contacto combinado adopta el nombre de usuario activo de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinar contactos duplicados](#)

[Campos de contactos](#)

[Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal](#)

Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal

Tenga en cuenta estos puntos claves antes de combinar contactos que están asociados con usuarios de portal.

- Puede combinar un contacto de portal con otro contacto de portal. Por ejemplo, puede combinar contactos que están habilitados para utilizar lo siguiente:
 - Un portal de socios *con* contactos habilitados para utilizar un portal de clientes o viceversa.
 - Un portal de socios o un portal de clientes con contactos que *no* están habilitados para utilizar un portal.
- Antes de combinar contactos que incluyen usuarios socios y usuarios clientes, dedica qué tipo de portal de usuarios retener. El usuario que no retenga se deshabilitará. Sin embargo, después de combinar los contactos, puede habilitar el contacto para que acceda al portal del que fue retirado durante el proceso de combinación.
- Los usuarios de portal deshabilitados durante el proceso de combinación conservan la propiedad de los registros de los que son propietarios. Por ejemplo, si un usuario de portal es propietario de un caso y el usuario de portal se deshabilita, sigue siendo el propietario del caso hasta que se actualice con un nuevo propietario.
- Puede combinar contactos que están asociados con varias cuentas [transfiriendo los contactos que desea combinar en una cuenta](#) y luego [combinando los contactos que están asociados con la cuenta en común](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

Importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce

Los representantes de ventas pueden ahorrar tiempo y eliminar fallos utilizando la aplicación Salesforce1 para importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce. Esta función está disponible únicamente en las aplicaciones descargables Salesforce1.

1. En Salesforce1, navegue hasta donde crea los contactos.
2. Toque **Importar desde dispositivo** para abrir la lista de contactos del dispositivo.
3. Seleccione un contacto.
4. Para asociar el contacto con una cuenta en Salesforce, vaya al registro del contacto en Salesforce y agréguelo a una cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Cuando importe contactos desde un dispositivo móvil, estos campos se asignan desde el contacto del dispositivo al contacto de Salesforce.

- Email
- Teléfono particular
- Ciudad de correo
- País de correo
- Código postal de correo
- Estado o provincia de correo
- Calle postal
- Móvil
- Otro teléfono
- Teléfono

 **Nota:** En algunas situaciones, las asignaciones desde el dispositivo local no se asignan como se espera en el registro de contactos de Salesforce1.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para importar contactos desde un dispositivo móvil](#)

Consideraciones para importar contactos desde un dispositivo móvil

Cuando se importan contactos en Salesforce desde las listas de contactos de dispositivos móviles, hay que tener en cuenta ciertos aspectos.

- Cuando importe contactos desde un dispositivo Android o iOS utilizando Salesforce1 en una organización de Salesforce que tenga activadas las listas de selección Estado y País, el campo **Estado** no se rellena.
- Si tiene varios campos de celular en los contactos de su dispositivo móvil y el campo **Teléfono** en Salesforce está vacío:
 - El primer campo de celular se asigna al campo **Teléfono** en Salesforce.
 - El segundo campo de celular se asigna al campo **Celular** en Salesforce.
- Cuando selecciona mensajes de email desde el dispositivo móvil, Salesforce1 normalmente extrae la ubicación de la segunda dirección de email. Si se crean etiquetas en el dispositivo, la integración intenta asignar la dirección de email de trabajo local a la dirección de email de contacto estándar en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

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.

La versión gratuita de Data.com está disponible para todas las organizaciones de Salesforce e incluye la siguiente funcionalidad.

- Para organizaciones con Professional Edition y posteriores, los administradores pueden utilizar herramientas de Gestión de duplicados para controlar si y cuando los usuarios pueden crear registros duplicados dentro de Salesforce. Los administradores pueden personalizar la lógica utilizada para identificar duplicados, así como crear reportes en los duplicados que han permitido a los usuarios guardar.
- Todos los usuarios pueden buscar cuentas y contactos en toda la base de datos de Data.com. Sin embargo, los usuarios de la versión gratuita no pueden ver la información de teléfono y email de contactos, no pueden ver tarjetas de cuenta o datos de D&B en registros de cuentas y no pueden agregar registros a Salesforce ni limpiar registros. Para beneficiarse totalmente de los datos de Data.com, adquiera licencias de Data.com y configure la función.

El conjunto de productos de Data.com incluye Data.com Prospector y Data.com Clean.

 **Nota:** Para organizaciones con Performance Edition, los usuarios obtienen automáticamente Data.com Prospector y Data.com Clean.

EN ESTA SECCIÓN:

[Data.com Prospector](#)

Utilice Data.com Prospector para buscar información valiosa de la compañía desde Dun & Bradstreet y millones de contactos de origen social para buscar los registros que necesita su compañía. Agregue esos registros a Salesforce como cuentas, contactos y prospectos nuevos o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Es una excelente forma de obtener los datos que necesita para planificar sus territorios de ventas, segmentar campañas, buscar nuevas cuentas para participar y ampliar su red de ventas.

[Data.com Clean](#)

Data.com Clean proporciona varias formas de mantener sus registros de Salesforce CRM actualizados utilizando la información de la compañía desde D&B y millones de contactos de origen social.

[Data.com Social Key](#)

Data.com Social Key funciona con Cuentas y contactos sociales y Data.com Clean para que tener más información sobre los contactos y prospectos sea más fácil en Salesforce o en los sitios de redes sociales. Su organización debe tener Data.com Clean activado para utilizar Social Key.

CONSULTE TAMBIÉN

[Data.com Clean](#)

[Buscar compañías, contactos y prospectos directamente en Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Licencia de Data.com Prospector disponible en:
Contact Manager Edition (sin objeto Prospecto),
Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Licencia de Data.com Clean disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

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

Data.com Prospector

Utilice Data.com Prospector para buscar información valiosa de la compañía desde Dun & Bradstreet y millones de contactos de origen social para buscar los registros que necesita su compañía. Agregue esos registros a Salesforce como cuentas, contactos y prospectos nuevos o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Es una excelente forma de obtener los datos que necesita para planificar sus territorios de ventas, segmentar campañas, buscar nuevas cuentas para participar y ampliar su red de ventas.

Todos los usuarios de Salesforce pueden buscar cuentas y contactos en Data.com. Los usuarios con licencias de Data.com Prospector pueden hacer lo siguiente:

- Agregar cuentas y contactos a Salesforce y agregar contactos como prospectos.
- Agregar contactos para una cuenta directamente desde el registro de la cuenta.
- Exportar cuentas y contactos desde Data.com.
- Limpiar manualmente registros de cuentas, contactos y prospectos de Salesforce, independientemente de si se agregaron desde Data.com o no.
- Obtenga perspectivas de prospección en detalles de compañía, financieros, competitivos y de la industria de cuentas.
- Obtenga vistas jerárquicas de compañía de relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados. (Disponible para usuarios de Data.com Prospector como función beta.)

Existen dos versiones de Data.com Prospector: Corporate Prospector y Premium Prospector. Premium Prospector incluye más campos Dun & Bradstreet para agregar o limpiar manualmente registros de cuenta, contacto o prospecto. Los usuarios de Premium Prospector también tienen acceso a la página Jerarquía de compañía. La Ayuda de Salesforce hace referencia a Data.com Premium Prospector a no ser que se indique lo contrario. Si desea información acerca de Premium Prospector, haga contacto con su gestor de cuentas de 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

Versión de Data.com Prospector

Campos de Dun & Bradstreet (D&B)

Data.com Corporate Prospector

Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet.

Data.com Premium Prospector

Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet, además del campo **D&B Company**. Este campo tiene un vínculo hacia un registro asociado de **D&B Company** con más de 70 campos de Dun & Bradstreet adicionales a los que se puede acceder en la ficha **D&B Companies**. La página Jerarquía de compañía proporciona una vista jerárquica de relaciones de compañías de Dun & Bradstreet.

Data.com Prospector Classic y Lightning Experience

Prospección en Lightning Experience

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

[Perspectivas de prospección en Lightning](#)

Prospección en Salesforce Classic

[Obtener perspectivas importantes de industria, financieras y competitivas para sus cuentas](#)

[Detalles de datos de perspectivas de prospección](#)

EN ESTA SECCIÓN:

[Buscar compañías, contactos y prospectos directamente en Salesforce](#)

Utilice Data.com Prospector para realizar prospecciones para nuevas compañías y contactos en las industrias y las ubicaciones en los que está más interesado. Agregue nuevos registros de cuenta, contacto y prospecto a Salesforce o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Puede buscar información valiosa financiera, de la industria y de la compañía desde Dun & Bradstreet® y millones de contactos de origen social para obtener los datos que necesita cuando lo necesita.

[Perspectivas de prospección en Lightning](#)

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de compañías de Dun & Bradstreet e inteligencia de industrias en una instantánea. Las fichas con información de compañías, jerarquías de cuentas y vínculos a industrias relacionadas le ayudan a iniciar pláticas inteligentes con sus clientes potenciales y clientes establecidos.

Buscar compañías, contactos y prospectos directamente en Salesforce

Utilice Data.com Prospector para realizar prospecciones para nuevas compañías y contactos en las industrias y las ubicaciones en los que está más interesado. Agregue nuevos registros de cuenta, contacto y prospecto a Salesforce o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Puede buscar información valiosa financiera, de la industria y de la compañía desde Dun & Bradstreet® y millones de contactos de origen social para obtener los datos que necesita cuando lo necesita.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce](#)

Existen varias limitaciones importantes a tener en cuenta para usuarios que están buscando y agregando registros desde Data.com.

[Clientes potenciales para compañías de forma rápida en Salesforce](#)

Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar nuevas compañías en los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Agregue información de la compañía a Salesforce como nuevas cuentas en tan solo unos pasos.

[Obtener más cuentas en Salesforce Lightning](#)

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar las cuentas que necesitan desde la página de **Cuentas** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

[Buscar prospectos rápidamente sin salir de Salesforce](#)

¿Necesita prospectos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las compañías, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos prospectos.

[Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce](#)

¿Necesita contactos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las compañías, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos prospectos.

[Prospectos potenciales para contactos clave en sus cuentas](#)

¿Necesita encontrar el contacto correcto en una de sus cuentas? Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar contactos en sus compañías por título, ubicación y sector. A continuación, con un clic, puede agregar esos registros a Salesforce.

[Consideraciones para la prospección de contactos de Data.com en Salesforce](#)

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar los contactos que necesitan desde una página de **Cuenta** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

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

[Buscar compañías en la misma jerarquía corporativa \(Beta\)](#)

La Jerarquía de compañía de Data.com utiliza datos de compañía de Dun & Bradstreet en Data.com para mostrar una vista jerárquica de compañías. Muestra relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

[Directrices para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce](#)

Consulte algunas directrices a seguir al realizar prospecciones para nuevas compañías y contactos con Data.com Prospector.

Consideraciones para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce

Existen varias limitaciones importantes a tener en cuenta para usuarios que están buscando y agregando registros desde Data.com.

- Las subindustrias incluidas en Gobierno en el sistema de clasificación Categorías de la industria de Data.com no están disponibles en estos momentos debido a las limitaciones de asignación entre Categorías de la industria de Data.com y el sistema SIC.
- De forma predeterminada, cada usuario que tiene asignada una licencia de usuario de Data.com Prospector tiene un límite mensual de adición de registros de 300. Este número se puede ajustar según el contrato suscrito. Las adiciones de registros caducan a media noche del último día de cada mes, según la zona horaria predeterminada de su organización.
- Se asigna una única licencia de Data.com Prospector cada vez que activa un usuario para Data.com Prospector.
- Si su organización únicamente ha adquirido Data.com Prospector, solamente los usuarios con licencias podrán limpiar registros.
- Al agregar registros desde Data.com, los ingresos anuales son están disponibles en dólares estadounidense. Si `Dólar estadounidense` no es una divisa activa para su organización, los registros agregados desde Data.com no incluyen información de los ingresos anuales.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en 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

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

Clientes potenciales para compañías de forma rápida en Salesforce

Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar nuevas compañías en los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Agregue información de la compañía a Salesforce como nuevas cuentas en tan solo unos pasos.



Pase por ella: [Clientes potenciales para compañías de forma rápida en Salesforce](#)

1. Haga clic en la ficha Data.com.
2. Haga clic en **Buscar cuentas**.
3. Ingrese o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Industria**, verá el **Selector industrial**, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de industrias y subindustrias para crear una consulta de industria como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Ubicación** verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en **Buscar**. Los resultados están ordenados por número de contactos activos. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione **Mostrar registros inactivos** en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un .
5. Si la lista de resultados es larga, puede:
 - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado **Actualizado**, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.
 - Saltar a una página ingresando un número en el campo **Página**.
 - Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.
6. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Ingrese un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
7. Agregue todas las cuentas o una selección de ellas a Salesforce.
 - Para agregar todas las cuentas, haga clic en **Agregar a Salesforce** y seleccione **Todas**.
 - Para agregar las cuentas seleccionadas, seleccione las cuentas que desee, haga clic en **Agregar a Salesforce** y elija **Seleccionado**.
8. Haga clic en **Continuar**.
Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de cuentas duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un email cuando haya finalizado el proceso.
9. En el mensaje de confirmación, haga clic en **Ir a cuentas** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio Cuentas.
Si utiliza Data.com Prospector, cuando agrega una cuenta de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de cuenta a través de su campo **D&B Company**.

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce](#)

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

Obtener más cuentas en Salesforce Lightning

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar las cuentas que necesitan desde la página de **Cuentas** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

El botón **Obtener más cuentas** abre un cuadro de diálogo interactivo para la búsqueda y adición de cuentas de Data.com en su organización. Esta experiencia simplificada le proporciona las cuentas que necesita cuando las necesita, directamente desde la página Cuentas.

Utilice una combinación de filtros disponibles para encontrar las cuentas que desea.

Ingresos anuales

Seleccione un operador lógico e ingrese un valor de ingresos anuales. Puede agregar varios filtros de Ingresos anuales con esos operadores lógicos.

Compañía o sitio web

Ingrese un sitio Web o nombre de compañía completo o parcial.

Estado

Seleccione de una lista de estados o territorios organizados y no constituidos.



Nota: Los estados no son válidos al filtrar con Estados Unidos como el país.

País

Seleccione de una lista de países.

Tipo de ubicación

Seleccione de una lista de tipos de ubicación disponibles.

- Sucursal: Una ubicación secundaria en una ubicación de oficina principal.
- Oficina principal: Una compañía que tiene sucursales o filiales que depende de ella.
- Ubicación única: Una compañía sin sucursales ni filiales.

Buscar prospectos rápidamente sin salir de Salesforce

¿Necesita prospectos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las compañías, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos prospectos.

1. Vaya a la ficha Data.com.
2. Utilizando la ficha Buscar contactos, ingrese o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Industria**, verá el **Selector industrial**, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de industrias y subindustrias para crear una consulta de industria como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Ubicación** verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
Los resultados estarán ordenados de manera alfanumérica. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione **Mostrar registros inactivos** en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un
4. Si la lista de resultados es larga, puede:
 - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado **Actualizado**, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.

EDICIONES

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en:
Group Edition, 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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar contactos de Data.com como prospectos:

- “Crear” en prospectos

- Saltar a una página ingresando un número en el campo *Página*.
- Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.

La clasificación y la navegación por las páginas sólo funciona para listas de menos de 100.000 registros.

5. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Ingrese un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
La lista se actualiza automáticamente.
6. Seleccione los contactos que desea activar y haga clic en **Agregar a Salesforce**.
7. Seleccione *Prospectos* para añadir los registros como prospectos y haga clic en **Continuar**.
Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de prospectos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un email cuando haya finalizado el proceso.
8. Haga clic en **Ir a Prospectos** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio de prospectos.
Si utiliza Data.com Prospector, cuando agrega un prospecto de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de prospecto a través de su campo *D&B Company*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Prospectos potenciales para contactos clave en sus cuentas](#)

Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce

¿Necesita contactos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las compañías, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos prospectos.

1. Vaya a la ficha Data.com.
2. Utilizando la ficha Buscar contactos, ingrese o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Industria**, verá el **Selector industrial**, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de industrias y subindustrias para crear una consulta de industria como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo **Ubicación** verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
Los resultados estarán ordenados de manera alfanumérica. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione **Mostrar registros inactivos** en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un .
4. Si la lista de resultados es larga, puede:
 - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado **Actualizado**, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.
 - Saltar a una página ingresando un número en el campo **Página**.
 - Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.

La clasificación y la navegación por las páginas sólo funciona para listas de menos de 100.000 registros.
5. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Ingrese un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
La lista se actualiza automáticamente.
6. Agregue a todos los contactos o a una selección de ellos a Salesforce.
 - Para añadir todos los contactos, haga clic en **Agregar a Salesforce** y seleccione **Todas**.
 - Para añadir los contactos seleccionados, seleccione en primer lugar los contactos que desee, haga clic en **Añadir a Salesforce** y elija **Seleccionado**.

Recibirá un mensaje de confirmación mostrándole el número de registros que va a añadir.
7. Seleccione **Contactos**.
Ingrese o seleccione la cuenta que desea asociar con los contactos. Solo puede asociar una cuenta. Si necesita crear la cuenta para asociar, utilice la búsqueda.
8. Haga clic en **Continuar**.
Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de contactos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un email cuando haya finalizado el proceso.

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 buscar contactos de Data.com:

- No se requieren permisos

Para añadir contactos de Data.com:

- "Crear" en contactos

Para crear una cuenta durante la adición de contactos:

- "Crear" en cuentas

- Haga clic en **Ir a cuentas** para volver al registro de cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce](#)

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

Prospectos potenciales para contactos clave en sus cuentas

¿Necesita encontrar el contacto correcto en una de sus cuentas? Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar contactos en sus compañías por título, ubicación y sector. A continuación, con un clic, puede agregar esos registros a Salesforce.

Antes de comenzar, asegúrese de que se ha agregado el botón **Obtener contactos** al formato de la página Cuentas.

- Vaya a la página de detalles de la cuenta para la que desea agregar contactos.
- Haga clic en **Obtener contactos**. En el menú desplegable:

- Seleccione un filtro para limitar sus resultados por nivel o departamento o
- Seleccione **Todos...** para ver todos los contactos de la cuenta.

Se abrirá la ficha Data.com que muestra una lista de los contactos que coinciden con el nombre de la cuenta y los filtros que haya seleccionado. Por ejemplo, si desea obtener como contactos a gestores de Universal Telco, vaya a la página de detalles de la cuenta de Universal Telco. Haga clic en **Obtener contactos** y seleccione el filtro *Nivel de gestor* en *Por nivel*. Se abrirá la ficha Data.com con una lista de los gestores de Universal Telco.

- Selecione más filtros si necesita una lista más personalizada. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Ingrese un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
- Agregue a todos los contactos o a una selección de ellos a Salesforce.
 - Para añadir a todos los contactos, haga clic en **Añadir a Salesforce**.
 - Para añadir los contactos seleccionados, seleccione en primer lugar los contactos que desee, haga clic en **Añadir a Salesforce** y elija *Seleccionado*.
- Selecione **Contactos** para añadir los registros como contactos asociados con la cuenta desde la que empezó. Estarán asociados con la cuenta desde la que empezó.
- Haga clic en **Continuar** para agregar los registros.
Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de contactos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un email cuando haya finalizado el proceso.
- Haga clic en **Ir a cuentas** para volver al registro de cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce](#)

[Buscar prospectos rápidamente sin salir de 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 obtener contactos de Data.com desde una cuenta:

- "Leer" en cuentas
- Y
- "Crear" en contactos

Consideraciones para la prospección de contactos de Data.com en Salesforce

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar los contactos que necesitan desde una página de **Cuenta** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

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

El botón **Obtener más contactos** abre un cuadro de diálogo interactivo para la búsqueda y adición de contactos de Data.com en su organización. Esta experiencia simplificada le proporciona los contactos que necesita cuando los necesita, directamente desde la página Cuenta.

Éstas son algunas cosas que debe saber acerca de `Obtener más contactos`.

Limitación	Descripción
Máximo de 200 contactos	Puede agregar hasta 200 contactos en una sola solicitud. Cuando selecciona más de 200 contactos, se le solicita anular la selección de los contactos.
Filtros	- Los filtros están conectados por un operador lógico AND. - Agregue solo uno de cada filtro. La adición de más de uno de cada filtro puede causar resultados imprevisibles. - Departamento: Seleccione 1 o más departamentos desde la lista desplegable. - Nivel: Seleccione 1 o más niveles desde la lista desplegable. - Título: Ingrese un título único o una lista de títulos separados por comas.
La cuenta debe ser limpia	<code>Obtener más contactos</code> solo funciona en cuentas limpias. Las cuentas limpias han sido importadas desde Data.com o bien su organización ha limpiado la cuenta después de agregar el registro a su organización. Si la cuenta seleccionada no está limpia, pregunte a su administrador cómo puede limpiar la cuenta.

EN ESTA SECCIÓN:

[Filtrar contactos desde la vista de lista `Obtener más contactos`](#)

Filtre los resultados disponibles de Data.com para la cuenta seleccionada y luego agregue los contactos que necesite.

Filtrar contactos desde la vista de lista `Obtener más contactos`

Filtre los resultados disponibles de Data.com para la cuenta seleccionada y luego agregue los contactos que necesite.

Necesita una licencia de Data.com Prospector.

Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar. Puede filtrar por Título, Departamento y Nivel.

- Los filtros están conectados por un operador lógico AND.
- Agregue solo uno de cada filtro. La adición de más de uno de cada filtro puede causar resultados imprevisibles.

- **Departamento:** Seleccione 1 o más departamentos desde la lista desplegable.
- **Nivel:** Seleccione 1 o más niveles desde la lista desplegable.
- **Título:** Ingrese un título único o una lista de títulos separados por comas.

Existen nuevos iconos para identificar contactos cuando utiliza filtros para restringir sus resultados de búsqueda.

Icono	Descripción
	El contacto ya se encuentra en CRM.
	Su organización posee el contacto.

1. Desde el cuadro de diálogo **Obtener más contactos**, haga clic en .
2. Haga clic en **Agregar filtro**.
3. En **Nuevo filtro**, seleccione un filtro para agregar.
4. En Valor, seleccione o ingrese los valores que desea.
5. Haga clic en **Listo**.
6. Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
7. Para eliminar un filtro, haga clic en .
8. Para aplicar y guardar filtros, haga clic en **Guardar**.

Buscar compañías en la misma jerarquía corporativa (Beta)

La Jerarquía de compañía de Data.com utiliza datos de compañía de Dun & Bradstreet en Data.com para mostrar una vista jerárquica de compañías. Muestra relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

La Jerarquía de compañía de Data.com utiliza datos de Dun & Bradstreet para mostrar una vista de la relación jerárquica de una cuenta con compañías relacionadas. Para agregar una cuenta a su organización de Salesforce, haga clic en el botón **Agregar cuenta** junto a la cuenta.

Jerarquía de compañía está disponible como parte de Data.com Prospector. Además de mostrar las relaciones entre entidades corporativas, la jerarquía muestra los ingresos anuales y el número de empleados asociados para entidades en la jerarquía. Como contexto, la jerarquía también incluye información desde su organización de Salesforce como si una entidad existe como un registro de cuenta y el propietario de la cuenta. Utilizando esta información, los representantes de ventas pueden identificar clientes potenciales relevantes y luego agregarlos como cuentas directamente desde la vista de jerarquía.

Esta versión contiene una versión beta de Jerarquía de compañía de Data.com que tiene calidad de producción. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Jerarquía de compañía en [IdeaExchange](#). Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

La Jerarquía de compañía de Data.com muestra diversos tipos de compañías y cómo están relacionadas.

Tipo de compañía	Descripción
Sede global	La entidad organizativa más alta en una estructura jerárquica corporativa que supervisa compañías y filiales domésticas o internacionales.

Tipo de compañía	Descripción
Sede doméstica	El miembro de nivel superior en una jerarquía corporativa dentro de un único país. Una sede doméstica normalmente rinde cuentas a una sede global.
Sede	Una compañía que tiene sucursales, divisiones o filiales, y que tiene la responsabilidad financiera de las compañías que le rinden cuentas.
Sucursal	Una ubicación secundaria de una sede.
Única ubicación	Una compañía sin sucursales ni filiales.
No puede comercializarse	Esta compañía no puede comercializarse, y los detalles de registros están ocultos intencionadamente. No puede agregar este registro desde la jerarquía, pero puede ver o agregar cuentas vinculadas activas.

EN ESTA SECCIÓN:

[Ver la jerarquía de la compañía para cuentas](#)

La Jerarquía de compañía de Data.com muestra una relación jerárquica de las cuentas junto con detalles de cuenta importantes. Vea relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

[Buscar nuevas cuentas utilizando el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria](#)

Si utiliza Data.com Prospector, es extremadamente sencillo encontrar nuevas compañías con las que colaborar y que se encuentran en la jerarquía de compañía de cuentas existentes. Solo tiene que hacer una búsqueda por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria desde un registro de D&B Company. Podrá ver otras compañías en la misma estructura corporativa y agregar esas compañías a Salesforce como nuevas cuentas.

[Directrices para la adición de cuentas en la misma jerarquía de compañía a Salesforce](#)

Las búsquedas de Jerarquía de compañía de Data.com buscan en Data.com registros de compañía de Dun & Bradstreet y muestran vinculaciones de compañía en una vista jerárquica. Desde Jerarquía de compañía puede agregar registros de cuentas a Salesforce. A continuación se indican algunas directrices a seguir cuando agrega registros de Data.com a Salesforce desde Jerarquía de compañía.

Ver la jerarquía de la compañía para cuentas

La Jerarquía de compañía de Data.com muestra una relación jerárquica de las cuentas junto con detalles de cuenta importantes. Vea relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

1. Abra una página de detalle de cuenta.
2. Haga clic en Jerarquía de compañía de Data.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Buscar nuevas cuentas utilizando el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria

Si utiliza Data.com Prospector, es extremadamente sencillo encontrar nuevas compañías con las que colaborar y que se encuentran en la jerarquía de compañía de cuentas existentes. Solo tiene que hacer una búsqueda por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria desde un registro de D&B Company. Podrá ver otras compañías en la misma estructura corporativa y agregar esas compañías a Salesforce como nuevas cuentas.

La entidad global prioritaria es la entidad de más alto rango dentro de una organización y está identificada por un Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria de nueve dígitos. Todas la compañías que forman parte de la misma estructura corporativa como la entidad global prioritaria están identificadas por el mismo Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.

 **Nota:** Antes de poder buscar por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria, debe añadir el botón **Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria** al formato de página de D&B Company.

1. Vaya a la página de detalles del registro de D&B Company donde desea buscar cuentas con el mismo Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
2. Haga clic en **Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria**.
La fiche Data.com abre y muestra una lista de cuentas que coinciden con el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria del registro de D&B Company.
3. Si la lista de resultados es larga, puede ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado **Tipo de ubicación**, por ejemplo, ordena resultados por oficinas principales, ubicación individual y sucursal.
4. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados.
5. Para obtener más información acerca de una cuenta en particular, como el sitio de cuenta, haga clic en el nombre de la cuenta para ver su tarjeta de cuenta.
6. Agregue todas las cuentas o una selección de ellas a Salesforce.
7. En el mensaje de confirmación, haga clic en **Ir a cuentas** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio Cuentas.

A continuación, le presentamos algunas cosas a tener en cuenta en la búsqueda por Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.

- Los resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria *solo* incluyen las cuentas que se encuentran en Data.com, por lo que no podría obtener resultados *completos* del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria si algunos miembros de la estructura corporativa no se encuentran en Data.com.
- Puede utilizar filtros para restringir sus resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
- Puede exportar registros de sus resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
- No puede guardar la búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

[Clientes potenciales para compañías de forma rápida en 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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas desde Data.com

- "Crear" en cuentas

Directrices para la adición de cuentas en la misma jerarquía de compañía a Salesforce

Las búsquedas de Jerarquía de compañía de Data.com buscan en Data.com registros de compañía de Dun & Bradstreet y muestran vinculaciones de compañía en una vista jerárquica. Desde Jerarquía de compañía puede agregar registros de cuentas a Salesforce. A continuación se indican algunas directrices a seguir cuando agrega registros de Data.com a Salesforce desde Jerarquía de compañía.

- Un punto verde (●) aparece en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya están en Salesforce. Esos registros no pueden volver a agregarse a no ser que se hayan eliminado primero desde Salesforce o que su organización permita duplicados.



Sugerencia: Si ya hay un registro en Salesforce, pase el ratón sobre el punto verde y haga clic en el vínculo para ir directamente a él.

- Solo puede agregar un registro al mismo tiempo desde Jerarquía de compañía.
- Los registros se consideran duplicados cuando tiene el mismo número de Id. de Data.com en el campo `CLave deData.com`. Si agrega un registro duplicado, no se contará con respecto a su balance de adición de registros.
- Si no puede agregar un registro en Salesforce debido a errores, le avisaremos y proporcionaremos los detalles del error en un archivo .csv.

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**

Directrices para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce

Consulte algunas directrices a seguir al realizar prospecciones para nuevas compañías y contactos con Data.com Prospector.

- Un punto verde (●) aparece en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya están en Salesforce. Esos registros no pueden volver a agregarse a no ser que se hayan eliminado primero desde Salesforce o que su organización permita duplicados.



Sugerencia: Si ya hay un registro en Salesforce, pase el ratón sobre el punto verde y haga clic en el vínculo para ir directamente a él.

- Aparecerá una marca de verificación azul (✓) en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya haya comprado (añadido o exportado) desde Data.com. Cuando agrega contactos o cuentas de Data.com, cada uno cuenta en el límite de adición de registros. Si agrega registros que ya ha exportado desde Data.com, los registros agregados no cuentan con respecto a su balance de adición de registros.
- Independientemente de su límite de adición de registros o su balance de adición de registros, no puede agregar más de 1000 registros a la vez.
- Independientemente de su límite de adición de registros o su balance de adición de registros, no puede agregar más de 100.000 registros a la vez.
- Los registros se consideran duplicados cuando tiene el mismo número de Id. de Data.com en el campo `CLave deData.com`. Esto incluye los registros que se agregaron desde Data.com como contactos y prospectos. Si agrega un registro duplicado, no se contará con respecto a su balance de adición de registros.
- Si no puede agregar uno o más registros en Salesforce debido a errores, le avisaremos y proporcionaremos los detalles del error en un archivo .csv.
- Si su búsqueda produce un gran número de resultados, no podrá ver todos los datos que aparezcan a partir de la página 10. Si pasa esto, puede redefinir su búsqueda para obtener los resultados que desea. Consulte [¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda 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**

- Si exporta contactos o cuentas de Data.com *en lugar de* agregarlos a Salesforce, cada registro exportado cuenta con respecto a su balance de adición de registros. Si exporta registros que ya ha agregado a Salesforce o vuelve a exportar registros que había exportado anteriormente, los registros exportados no cuentan con respecto a su balance de adición de registros.
- Si exporta un grupo de contactos de Data.com, todavía podrá agregar esos contactos de nuevo a Salesforce como contactos o prospectos sin que ello afecte a su balance de adición de registros.
- Con independencia del límite de adición o del número de registros que le queden por añadir, no podrá exportar más de 100.000 registros al mismo tiempo. Los registros se exportarán en lotes de 50.000. Si necesita dos lotes, los registros se enviarán en un archivo .zip.
- Si los valores numéricos, como números de teléfono, están cortados en el archivo .csv, cambie el formato de la columna del campo en el archivo .csv a un formato *General* o *Texto*, o abra el archivo en un editor de texto como WordPad.
- Puede volver a importar una lista de registros exportados en Salesforce utilizando el Cargador de datos. Salvo que sus preferencias de Data.com estén establecidas para permitir registros duplicados, el proceso de importación buscará duplicados utilizando el número de Id. de Data.com desde el campo `Clave de Data.com`.

Estos registros no se importarán desde el Cargador de datos.

- Cualquier registro que tenga el mismo Id. de Data.com (del campo `Clave de Data.com`) que otro registro dentro del archivo .csv.
- Cualquier registro que tenga el mismo Id. de Data.com (del campo `Clave de Data.com`) que otro registro que ya está en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Limitar sus resultados de búsqueda de pronósticos para dirigirse a lo que le interesa](#)

Con una licencia de Data.com Prospector, puede utilizar modificadores y campos de búsqueda para apuntar solamente a las compañías, los sectores y las ubicaciones de su interés.

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Buscar compañías, contactos y prospectos directamente en Salesforce](#)

[Consideraciones para prospecciones para compañías, contactos y prospectos en Salesforce](#)

Limitar sus resultados de búsqueda de pronósticos para dirigirse a lo que le interesa

Con una licencia de Data.com Prospector, puede utilizar modificadores y campos de búsqueda para apuntar solamente a las compañías, los sectores y las ubicaciones de su interés.

EN ESTA SECCIÓN:

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

Obtenga información acerca de cómo funcionan las funciones de búsqueda de Data.com, qué campos se buscan y cómo restringir sus resultados de búsqueda utilizando filtros y criterios de ubicación, por lo que puede encontrar fácilmente los registros más importantes para su compañía.

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

[Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com](#)

Al buscar cuentas y contactos de Data.com, puede usar modificadores para centrar y limitar los resultados de la búsqueda. A continuación, se indica cómo funcionan los modificadores, campo por campo.

[¿Cómo se determina la Industria para registros en Data.com?](#)

Utilizamos el código SIC (Clasificación Industrial Estándar) principal para determinar el valor del campo `Industria` en tarjetas de cuenta y registros de cuenta en Data.com. Utilizando solo el código SIC principal para esta asignación de industrias, podemos proporcionar un valor más consistente y preciso en el campo `Industria`, lo que dirige hacia resultados de búsqueda más relevantes independientemente del sistema de clasificación industrial que utiliza en su consulta de búsqueda.

[Selector de industrias de Data.com](#)

Al buscar cuentas y contactos en Data.com, utilice el selector industrial para agregar industrias y subindustrias a sus criterios de búsqueda.

Concepto de búsquedas de Data.com

Obtenga información acerca de cómo funcionan las funciones de búsqueda de Data.com, qué campos se buscan y cómo restringir sus resultados de búsqueda utilizando filtros y criterios de ubicación, por lo que puede encontrar fácilmente los registros más importantes para su compañía.

La realización de búsquedas de registros CRM en Data.com es muy simple. Inicie su búsqueda ingresando criterios de búsqueda en los campos de la ficha Data.com. También puede [usar modificadores de búsqueda para centrar y limitar los resultados de su búsqueda](#). Dependiendo de los datos que ingrese y las selecciones, puede acabar con una extensa lista de cuentas o contactos. Para saber la cantidad, compruebe el encabezado o pie de la lista de resultados. Si necesita borrar todas las entradas y selecciones, haga clic en el vínculo **Restablecer búsqueda**. Podrá ver los resultados de su búsqueda hasta que inicie otra búsqueda o actualice la página del navegador.

Para búsquedas de cuentas, los resultados de búsqueda de Data.com que obtiene según el nombre de la compañía, el sitio Web de la compañía matriz y los sitios Web de las filiales y sucursales de la compañía matriz, si las hay, por lo que los resultados podrían incluir compañías que no está buscando en estos momentos. Por ejemplo, si desea buscar Sun Microsystems e ingresa `Sun`

`Microsystems` o `sun.com` en el campo `Compañía` o `sitio web`, los resultados incluirán también Oracle Corporation porque Oracle es la compañía matriz de Sun Microsystems.

Además, las búsquedas de cuentas están basadas tanto en el campo `Nombre de cuenta` como el campo `Denominación`. Por ejemplo, si está buscando United Parcel Services, puede buscar en su denominación, `UPS` y consultar `United Parcel Services, Inc.` en sus resultados de búsqueda.

Una vez tenga un conjunto de registros, puede limitar su lista utilizando los filtros que necesite. Sólo tiene que buscar las categorías de filtro en la parte izquierda de la página y seleccione las casillas de verificación de los filtros que necesite. Algunas búsquedas generan opciones de filtro específicas para sus resultados. Por ejemplo, si desea prospectos de la industria `Salud, farmacéuticas y biotecnología`, en concreto `Medicina y terapéutica`, la lista de filtros de la categoría `Cargo` podría incluir `Médico`, `Quiropráctico`, `Dentista` y `Gestor de oficinas`. En el caso de búsquedas que generan una lista larga de resultados para los filtros `Título`, `Nombre de la compañía` y `Tipo de dominio de sitio web`, se muestran los 25 filtros con la mayoría de resultados de la búsqueda. Para ver una lista más corta de filtros, restrinja su búsqueda inicial.

Algunas categorías de filtros se amplían automáticamente cuando ejecuta una búsqueda, pero puede hacer clic en los vínculos en la parte superior del tablero de filtros para ampliarlos o contraerlos todos. Cuando selecciona los filtros, la lista de resultados de búsqueda se actualiza automáticamente.

Por ejemplo, si busca contactos en su página de detalles de cuenta de IBM, la ficha Data.com se abre e ingresa automáticamente la URL de IBM, `www.ibm.com`, en el campo `Compañía` o `sitio web` de la subficha `Buscar contactos`. La búsqueda generará una lista de miles de contactos de IBM en todo el mundo. Eso es probablemente mucho más de lo que necesita, por lo que podrá:

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

- Redefinir su búsqueda inicial seleccionando los criterios de ubicación (como *Australia* o *Estados Unidos*) u opciones de la industria (como *Computación y electrónica* o *Servicios financieros*)
- Restrinja la lista de resultados de búsqueda seleccionando filtros como *Recursos humanos*, *Nivel C* o *Gestor de programas* o
- Seleccione *IBM* en la categoría de filtro *Nombre de la compañía*.

Al refinar sus criterios de búsqueda y filtrar sus resultados, puede restringir su lista desde más de 30.000 contactos a los 25 aproximadamente a los que desea llamar o enviar el email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com](#)

Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com

Al buscar cuentas y contactos de Data.com, puede usar modificadores para centrar y limitar los resultados de la búsqueda. A continuación, se indica cómo funcionan los modificadores, campo por campo.

Compañía o sitio web

- Para buscar varias compañías o excluirlas, sepárelas con comas: *,*. Por ejemplo, *salesforce.com, Apple* devuelve resultados correspondientes a *salesforce.com* y *Apple* (por ejemplo, *Apple Computer, Inc.* y *Apple Inc.*), o a una de ellas, en función de los datos que haya en Data.com.
- Para buscar el nombre exacto de una compañía, escriba el nombre entre comillas: *" "*. Por ejemplo, *"Apple, Inc."* solo devuelve resultados con el nombre exacto de la compañía: *Apple, Inc.*
- Para excluir a una compañía de los resultados, antes del nombre de la compañía, escriba un signo menos: *-*. Por ejemplo, *-Oracle* devuelve una lista que excluye a *Oracle*. En el caso de nombres de compañía compuestos por más de una palabras, escriba la primera parte del nombre antes del signo menos. Por ejemplo, *-Adobe* devuelve una lista de resultados que excluye a *Adobe Systems*.
- También puede usar modificadores de búsqueda combinados. Por ejemplo, *salesforce, -Microsoft, "GE Healthcare"* devuelve todos los resultados incluido *salesforce* (por ejemplo, *salesforce* y *salesforce.com, inc.*); excluye todos los resultados que contengan *Microsoft* y busca *GE Healthcare*, pero no *GE Health Care*.

Título

- Para excluir un cargo, antes del cargo, escriba un signo menos: *-*. Por ejemplo: *-comprador*.
- Para buscar varios cargos exactos, escríbalos entre comillas: *" "*. Por ejemplo: *"Director ejecutivo"*.
- Para buscar varios cargos, sepárelos con comas: *,*. Por ejemplo: *Director ejecutivo, -Dr, "director ejecutivo"*.

Nombre o email

- Para buscar resultados de un elemento individual en este campo (solo Nombre o solo Email), escriba dicho elemento seguido por un signo de dos puntos (*:*) y un espacio; a continuación, escriba el nombre o el email que busca. Por ejemplo, *Nombre: Marc Benioff* devuelve resultados donde solo figure *Marc Benioff*. *Email: marchbenioff@salesforce.com* devuelve resultados únicamente con la dirección de email *marchbenioff@salesforce.com*.
- Los modificadores no funcionarán si no incluye "nombre:" o "email:", y no puede combinar estos modificadores (por ejemplo, usar "nombre:" y "email:" en la misma búsqueda).
- Para buscar varios nombres o emails, sepárelos con comas: *,*.

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 buscar cuentas de Data.com:

- No se requieren permisos

Para buscar contactos de Data.com:

- No se requieren permisos

- Para buscar varios cargos, nombres o emails exactos, escríbalos entre comillas: `" "`.
- Para excluir un cargo, nombre o email de los resultados, escriba un signo menos antes del elemento: `-`.

Ubicación | Ciudad

- Para buscar múltiples ciudades, sepárelas con comas: `,`. Por ejemplo, `San Francisco, San Jose` devuelve resultados correspondientes a San Francisco y San Jose, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para buscar ciudades exactas, escríbalas entre comillas: `" "`. Por ejemplo, `"San Francisco"`, no devuelve resultados de South San Francisco. De igual forma, `"South San Francisco"` no mostrará San Francisco en sus resultados.

Ubicación | Código postal

- Para buscar varios códigos postales, sepárelos con comas: `,`. Por ejemplo, `94105, 94122` devuelve resultados correspondientes a 94105 y 94122, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para excluir un código postal de los resultados, escriba un signo menos delante del código: `-`. Por ejemplo, `-94122` devuelve una lista que excluye el código 94122.

Ubicación | Código de área

- Para buscar varios códigos de área, sepárelos con comas: `,`. Por ejemplo, `312. 708` devuelve resultados correspondientes a 312 y 708, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para excluir un código de área de los resultados, escriba un signo menos delante del código de área: `-`. Por ejemplo, `-708` devuelve una lista que excluye el código 708.

CONSULTE TAMBIÉN

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

¿Cómo se determina la Industria para registros en Data.com?

Utilizamos el código SIC (Clasificación Industrial Estándar) principal para determinar el valor del campo `Industria` en tarjetas de cuenta y registros de cuenta en Data.com. Utilizando solo el código SIC principal para esta asignación de industrias, podemos proporcionar un valor más consistente y preciso en el campo `Industria`, lo que dirige hacia resultados de búsqueda más relevantes independientemente del sistema de clasificación industrial que utiliza en su consulta de búsqueda.

Un número limitado de cuentas de Data.com muestra `Data.com - Jigsaw` como el valor del campo `Origen` en su tarjeta de cuenta. Estas cuentas no tienen un valor para el código SIC y por lo tanto, su valor `Industria` se determina utilizando un sistema diferente. Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para obtener más detalles.

 **Ejemplo:** Está buscando Data.com para cuentas con un valor de industria SIC de `Equipos periféricos de computadoras`, que se asigna a `Electrónica` en Data.com. Sus resultados de búsqueda de Data.com incluirán todas las cuentas con un valor de `Electrónica` en el campo `Industria`. Si utiliza el sistema de clasificación Categorías de la industria de Data.com y selecciona la industria `Equipos electrónicos y computadoras` que también se asigna a `Electrónica`, sus resultados incluirán de nuevo todas las cuentas con un valor de `Electrónica` en el campo `Industria`.

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

Selector de industrias de Data.com

Al buscar cuentas y contactos en Data.com, utilice el selector industrial para agregar industrias y subindustrias a sus criterios de búsqueda.

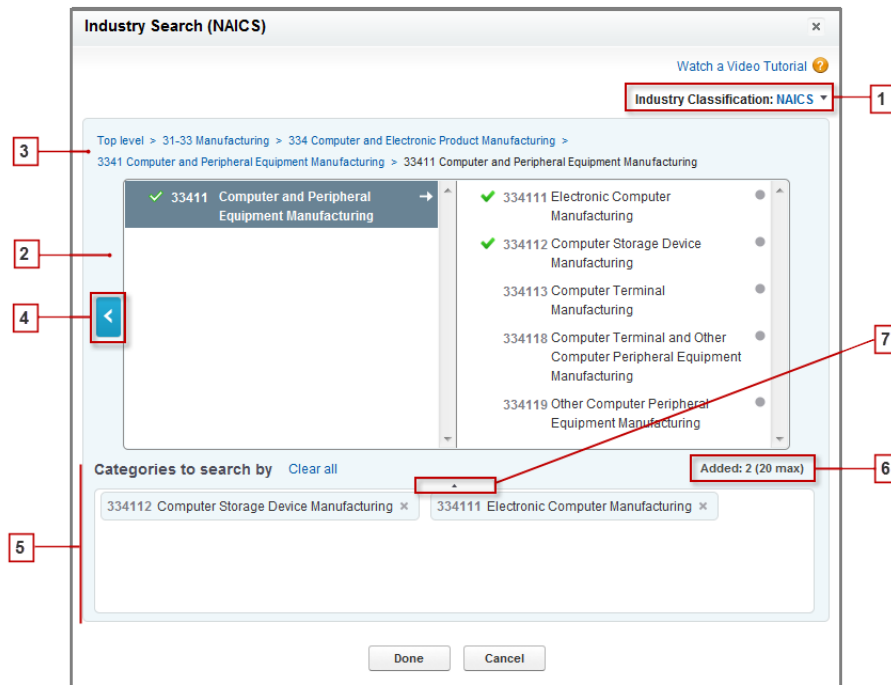
Así es como funciona.

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



1. Seleccione el sistema de clasificación industrial que utilice su organización.

- **NAICS** (Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica): utilizado por compañías y gobiernos para clasificar establecimientos de negocio de Norteamérica según el tipo de actividad económica. Este sistema incluye 20 sectores industriales, cada uno de los cuales con varios niveles de subindustrias. Las industrias y las subindustrias se identifican mediante un código numérico de hasta seis dígitos.
- **SIC** (Clasificación Industrial Estándar): utilizado por el gobierno de EE.UU. para clasificar establecimientos de negocio según el tipo de actividad económica. Este sistema incluye 10 sectores industriales, cada uno de los cuales con varios niveles de subindustrias. Las industrias y las subindustrias se identifican mediante un código numérico de hasta cuatro dígitos.
- **Categorías industriales de Data.com**: El sistema de Data.com para clasificar establecimientos de negocio por industria y subindustria.

Puede seleccionar un sistema de clasificación industrial diferente en cualquier momento, pero si lo hace, borrará sus selecciones.

2. Utilice los tableros de selección para explorar industrias y sus subindustrias y agréguelas a su búsqueda. Si una industria tiene un código de clasificación numérico, lo verá aquí. Cuando pase el ratón por encima del nombre de una industria, tendrá dos opciones.
 - Haga clic en el nombre de la industria para ver sus subindustrias, si las tiene, en el tablero derecho. Si una industria tiene subindustrias disponibles, verá una flecha  a la derecha del nombre de la industria.
 - Haga clic en **Agregar** para agregar la industria (incluidas todas sus subindustrias) al cuadro **Categorías por las que buscar** (Categorías).

Cuando hace clic en el nombre de una industria en el tablero de la derecha, pasa al tablero de la izquierda y sus subindustrias aparecen en el tablero de la derecha. Puede seguir desplazándose por los niveles de industrias de esta manera, agregando las industrias y subindustrias en las que quiera buscar sobre la marcha. Un círculo  a la derecha de un nombre de subindustria significa que ha llegado al último nivel de subindustria. Cuando agrega una industria a sus criterios de búsqueda, aparece en el cuadro Categorías y todas sus subindustrias se incluyen automáticamente. También verá una marca de verificación verde sólida  junto a su nombre. Sin embargo, únicamente la industria aparece en el cuadro Categorías.

Para eliminar industrias del cuadro Categorías, pase el ratón por encima del nombre de la industria y haga clic en . Si elimina subindustrias del tablero de selección, se eliminará la industria del cuadro Categorías y en su lugar aparecerán sus subindustrias restantes. (Esta selección parcial está indicada por una marca de verificación verde con contorno  junto al nombre de la industria.) Recuerde que si selecciona algunas pero no todas las subindustrias de una industria, aumentará el número de selecciones del cuadro Categorías.

3. Utilice los vínculos de navegación de la parte superior de la página para mantener un seguimiento del lugar de los niveles de industrias donde se encuentra. Haga clic en cualquier vínculo para volver a dicho nivel de industria en los tableros de selección.
4. Haga clic en la flecha **Atrás** para subir un nivel de industria.
5. Todas las industrias y subindustrias que agregue a su búsqueda aparecerán en el cuadro **Categorías por las que buscar**. Puede eliminar selecciones individuales haciendo clic en  junto al nombre de la industria o subindustria. Si hace clic en **Borrar todo**, eliminará *todas* las selecciones.
6. Existe un límite en lo que respecta al número de industrias y subindustrias que puede agregar a una búsqueda. Si excede el límite, deberá eliminar selecciones para continuar con la búsqueda.
7. Si el cuadro **Categorías por las que buscar** incluye una larga lista de industrias, puede que necesite hacer clic en la flecha para ampliar el cuadro y verlos todos.

Aquí tiene un ejemplo de cómo funciona el selector industrial. John está buscando compañías que fabriquen computadoras. Decide utilizar el sistema NAICS y empieza haciendo clic en la industria **Fabricación** para mostrar sus subindustrias, que incluyen **Elaboración de alimentos, Fabricación de maquinaria** y muchas más. Encuentra **Fabricación de productos computacionales y electrónicos** y hace clic en ella, moviéndola al tablero izquierdo para mostrar sus subindustrias en el tablero derecho. Sigue navegando más abajo por los niveles de industrias de este modo, haciendo clic en subindustrias hasta que por último encuentra lo que estaba buscando: **Fabricación de computadoras y periféricos**. John hace clic en **Agregar** para agregar dos subindustrias, **Fabricación de equipos electrónicos y computadoras** y **Fabricación de dispositivos de almacenamiento computacionales**, al cuadro **Categorías por las que buscar**. Esas selecciones permanecen en el cuadro Categorías aunque vaya a otros niveles en el tablero de selección y agregue otras industrias. Cuando termina de agregar industrias al cuadro Categorías, revisa por última vez sus selecciones y, a continuación, hace clic sin dudar en **Listo** para volver a la ficha Data.com y completar su búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

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

EN ESTA SECCIÓN:

[¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda de Data.com ?](#)

[¿Qué tipo de usuario de Data.com soy?](#)

[¿Cómo puedo mejorar mis resultados de búsqueda de Data.com?](#)

[¿Por qué veo compañías que no he buscado en mis resultados de búsqueda de Data.com?](#)

[¿Cuál es el límite de registros de Data.com que puedo añadir a Salesforce?](#)

[¿Cuando añado registros de CRM desde Data.com, cómo puedo saber qué valores de campo tienen los datos de Data.com?](#)

[¿Qué significa el valor del campo Sitio de la cuenta en un registro de cuenta?](#)

[¿Por qué el campo Propiedad tiene un valor Privado para compañías que son públicas?](#)

[Veo una diferencia entre los números en los campos Empleados y Contactos de un registro de cuentas. ¿Por qué?](#)

[Utilizo Data.com y veo un valor en blanco o de cero \(0\) en los campos Empleados e Ingresos. ¿Por qué?](#)

[¿Por qué algunos prospectos tienen un valor en blanco o de cero \(0\) en los campos Ingresos anuales y Número de empleados después de utilizar la función rellenar automáticamente de Data.com Clean?](#)

[Cuando utilizo el filtro Empleados o Ingresos para restringir mis resultados de búsqueda de contactos o cuentas, obtengo bastante menos resultados de los que espero. ¿Por qué?](#)

[¿Por qué algunos registros de cuentas y D&B Company tienen números D-U-N-S idénticos?](#)

[¿Cuál es la diferencia entre los campos Sitio de la cuenta y Tipo de ubicación?](#)

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

[¿Por qué he recibido un mensaje que indica No puede limpiar este registro porque tiene un acceso de datos limitado, como estableció su administrador?](#)

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

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda de Data.com ?

Hemos limitado el número de detalles disponibles para los resultados de búsqueda que superen diez páginas, para garantizar la seguridad de los datos.

Para ver información de cuentas relevantes completa en resultados de búsqueda:

- Restrinja su búsqueda utilizando los filtros de búsqueda en la parte izquierda de la página. Filtrando resultados que no son el centro de su búsqueda le proporcionará menos resultados y más específicos. Por ejemplo, la selección de cuentas a nivel del director en el departamento de ventas de una compañía reduce los resultados de 50 a 4 páginas, indicando únicamente las cuentas que está buscando.

- Ordene sus resultados de búsqueda de modo que aparezca el objetivo de su búsqueda en las primeras páginas. Por ejemplo, ordenar la columna Actualizado indica las cuentas recién actualizadas en primer lugar.

Una vez que haya identificado las cuentas que está buscando, adquiera las cuentas agregando o exportándolas a Salesforce desde Data.com. Verá detalles completos de las cuentas y los contactos que ha adquirido y agregado a su organización.

¿Qué tipo de usuario de Data.com soy?

Es fácil averiguarlo. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Información personal**. El campo *Tipo de usuario de Data.com* le identifica como un Usuario de Data.com o un Usuario de lista de Data.com. Si el campo está en blanco, no dispone de una licencia de usuario de Data.com.

Para obtener una definición rápida de su tipo de usuario de Data.com, solo tiene que hacer clic en el icono de información () junto al campo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Cómo puedo mejorar mis resultados de búsqueda de Data.com?

Es sencillo. Solo utilice [modificadores de búsqueda](#). Para ver ejemplos, solo tiene que hacer clic en el icono de información () encima de cada campo de búsqueda de Data.com. También es útil guardar las búsquedas que utiliza con frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

¿Por qué veo compañías que no he buscado en mis resultados de búsqueda de Data.com?

Para búsquedas de cuentas, los resultados de búsqueda de Data.com que obtiene según el nombre de la compañía, el sitio Web de la compañía matriz y los sitios Web de las filiales y sucursales de la compañía matriz, si las hay, por lo que los resultados podrían incluir compañías que no está buscando en estos momentos. Por ejemplo, si desea buscar Sun Microsystems e ingresa *Sun Microsystems* o *sun.com* en el campo *Compañía* o *sitio Web*, los resultados incluirán también Oracle Corporation porque Oracle es la compañía matriz de Sun Microsystems..

CONSULTE TAMBIÉN

[Concepto de búsquedas de Data.com](#)

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Cuál es el límite de registros de Data.com que puedo añadir a Salesforce?

En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios de Prospector**. En la sección *Usuarios de Data.com*, encuentre su nombre y averigüe su límite mensual y el número de registros que ya ha agregado o exportado durante el mes. Su administrador establece el máximo mensual permitido, que vence al final de cada mes, independientemente de si ha alcanzado su límite.

Si es usuario de la lista de Data.com, su nombre también aparece en la sección *Usuario de lista de Data.com* de la página. Después de utilizar sus adiciones de registro mensuales, compartirá las adiciones de registro desde un conjunto con el resto de usuarios de la lista

de su organización. El conjunto de su organización tiene un límite, de modo que si un usuario de la lista de Data.com alcanza el límite, otros usuarios de la lista de Data.com no podrán añadir registros. Los conjuntos de lista vencen un año después de la compra.

Si la adición de un conjunto de registros hace que supere su límite de adiciones, verá un mensaje que le informa de la cantidad de adiciones que le quedan. Si aun así necesita añadir más registros, haga contacto con su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Cuándo añado registros de CRM desde Data.com, cómo puedo saber qué valores de campo tienen los datos de Data.com?

Solo compruebe los temas de ayuda que definen los campos en estos registros. Todos los campos activados para los datos de Data.com están identificados.

- [Campos de cuenta](#)
- [Campos de contactos](#)
- [Campos de prospectos](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Qué significa el valor del campo `Sitio de la cuenta` en un registro de cuenta?

`Oficina central/Compañía matriz` indica que una compañía es una entidad legal con otras ubicaciones.

`Ubicación única` indica que una compañía es una oficina central sin otras ubicaciones y puede ser o no una entidad legal diferente.

`Sucursal` indica que una compañía no es una entidad distinta. Sino, una sucursal es una ubicación de una compañía matriz o una compañía principal.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cuál es la diferencia entre los campos `Sitio de la cuenta` y `Tipo de ubicación`?](#)

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Por qué el campo `Propiedad` tiene un valor `Privado` para compañías que son públicas?

Dun & Bradstreet (D&B), que proporciona estos datos, solo realiza un seguimiento de la información de propiedad para oficinas principales o compañías matriz. Si una compañía central que cotiza en bolsa o compañía matriz tiene filiales, como sucursales, estas filiales muestran un valor `Privado` a menos que coticen en bolsa de manera independiente. El valor también será `Privado` si el tipo de propiedad es desconocido.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué significa el valor del campo `Sitio de la cuenta` en un registro de cuenta?](#)

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

Veo una diferencia entre los números en los campos `Empleados` y `Contactos` de un registro de cuentas. ¿Por qué?

Existe un número de posibles razones.

- El número de empleados solo está disponible en registros con un valor de *Oficina central/Compañía matriz* en el campo *Sitio de la cuenta*. Eso significa que una sucursal puede mostrar un valor de cero en el campo *Empleados* pero puede tener un número de contactos.
- El campo *Empleados* en registros de cuenta muestra el número total de empleados de la compañía, incluidas todas las filiales y sucursales. El número de contactos, sin embargo, solo refleja los contactos en esa posición específica. Por lo que una oficina principal con 5000 empleados repartidos en todas las sucursales solo puede tener 3000 contactos en la oficina principal.
- Los totales de *Empleado* proceden de Dun & Bradstreet (D&B) y normalmente *no* incluyen empleados con contrato. Los totales de *Contacto* y los datos relacionados proceden de la comunidad de Data.com y normalmente *sí* incluyen empleados con contrato siempre que tengan una dirección de email válida de la compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

Utilizo Data.com y veo un valor en blanco o de cero (0) en los campos Empleados e Ingresos. ¿Por qué?

Dun & Bradstreet (D&B) recopila datos solo para ubicaciones únicas y de oficinas centrales, por lo que los registros asociados con ubicaciones de sucursales, por lo que los registros asociados con ubicaciones de sucursales no tendrán un valor para el campo *Ingresos anuales* en registros de cuentas y de prospectos o el campo *Volumen anual de ventas* en registros de D&B Company.

Del mismo modo, D&B no siempre tiene conteos de empleados confirmados para ubicaciones únicas y de sucursales, por lo que es posible que no tengan un valor para el campo *Número de empleados* en registros de prospectos, el campo *Empleados* en registros de cuentas o el campo *Número total de empleados* en los registros de D&B Company.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Por qué algunos prospectos tienen un valor en blanco o de cero (0) en los campos Ingresos anuales y Número de empleados después de utilizar la función rellenar automáticamente de Data.com Clean?

Data.com Clean ha proporcionado su asociación basándose en la ubicación, como resultado, los contactos están ahora asociados a su ubicación actual en vez de la ubicación de la oficina central de la organización. Como Dun & Bradstreet (D&B) solo recopila datos de ingresos de las ubicaciones de oficinas centrales, los prospectos asociados con una ubicación de sucursal o con una ubicación única no tienen un valor para el campo *Ingresos anuales*. Del mismo modo, D&B no siempre confirma conteos de empleados para ubicaciones de únicas y de sucursal, por lo que es posible que no haya un valor para el campo *Número de empleados* en los registros de prospecto.

Si desea asignar los datos de empleados e ingresos para la ubicación de oficinas centrales a los registros de ubicación única y de sucursal, haga contacto con su administrador de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

Cuando utilizo el filtro Empleados o Ingresos para restringir mis resultados de búsqueda de contactos o cuentas, obtengo bastante menos resultados de los que espero. ¿Por qué?

Dun & Bradstreet (D&B) no recopila datos de ingresos para ubicaciones de sucursal y no siempre confirma el conteo de empleados para ubicaciones únicas y de sucursales. Por lo tanto, si ingresa *1* como su intervalo mínimo en el filtro *Ingresos*, sus resultados de búsqueda excluirán todos los registros con un valor de *Ingresos* de cero. Del mismo modo, si ingresa *0* como su intervalo mínimo en el filtro

Ingresos, sus resultados de búsqueda excluirán todos los registros con un valor de Ingresos en blanco. El filtro Empleados funciona del mismo modo.

Si desea incluir todos los registros con un valor de Ingresos o Empleados de cero o en blanco en sus resultados de búsqueda filtrados, asegúrese de dejar el campo **Mínimo** en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué significa el valor del campo Sitio de la cuenta en un registro de cuenta?](#)

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Por qué algunos registros de cuentas y D&B Company tienen números D-U-N-S idénticos?

Si una compañía opera en un único país, su entidad global prioritaria (entidad de más alto rango dentro de una organización) y entidad nacional prioritaria (entidad de más alto rango dentro de una organización en un país) son la misma entidad, y por lo tanto los valores en sus campos **Número D-U-N-S** son los mismos. Para obtener definiciones de todos los campos D&B, consulte **Campos de D&B Company**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Cuál es la diferencia entre los campos Sitio de la cuenta y Tipo de ubicación?

Sitio de la cuenta es el campo que se encuentra en los registros de cuenta y la tarjeta de cuenta de Data.com. **Tipo de ubicación** es el campo que se encuentra en los registros de D&B Company. (Los registros de D&B Company están disponibles para clientes que han adquirido Data.com Prospector.) Ambos campos contienen los mismos valores: **Ubicación única**, **Oficina central/Compañía matriz** y **Sucursal**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿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 para limpiar 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.

CONSULTE TAMBIÉN

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

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)

¿Por qué he recibido un mensaje que indica No puede limpiar este registro porque tiene un acceso de datos limitado, como estableció su administrador?

Si no tiene el acceso apropiado al objeto D&B Company, verá este mensaje cuando utilice Data.com Clean para limpiar manualmente una cuenta.

Solicite a su administrador que se asegure de que tiene acceso de lectura al objeto D&B Company.

Obtener perspectivas importantes de industria, financieras y competitivas para sus cuentas

¿Necesita información detallada acerca de la actividad de negocio de sus cuentas? Haga clic en el botón **Perspectivas de prospección** en la página de detalles de cuentas para obtener datos acerca de negocios e información financiera de su cliente potencial, así como detalles competitivos y de la industria, directamente desde Data.com en tiempo real.

Perspectivas de prospección está disponible con licencias de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

Antes de comenzar, asegúrese de que su administrador ha agregado el botón **Perspectivas de prospección** al formato de la página Cuentas.

1. Abra la página de detalles de cuenta para un cliente potencial.
2. Haga clic en **Perspectivas de prospección**.
Si hace clic en **Perspectivas de prospección** para una cuenta que no se ha importado o limpiado por Data.com, un mensaje le recomendará limpiar la cuenta en primer lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Detalles de datos de perspectivas de prospección](#)

Detalles de datos de perspectivas de prospección

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de D&B company e inteligencia industrial en una instantánea de vista rápida para ayudarle a iniciar pláticas inteligentes con sus clientes potenciales y clientes.

Perspectivas de prospección está disponible con licencias de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas son de solo visualización y están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

Categorías de perspectivas	Detalles
Detalles de negocio	• Descripción de la compañía proporcionada por la filial Hoover’s, Inc. de Dun and Bradstreet • Dirección, teléfono y sitio Web de la compañía • Tipo de ubicación: Oficina central o sucursal • Tamaño de la ubicación en metros cuadrados, identificado como la medida actual o estimada • Propiedad de la ubicación: en propiedad o alquilada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener perspectivas de prospección de Data.com para una cuenta:

- “Leer” en cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Categorías de perspectivas	Detalles
	• Denominación, si la compañía utiliza alguna • Año de fundación de la compañía
Detalles financieros	• Fin del año fiscal, identificado por el mes • Mercado de valores y símbolo • Indicador del índice 500 de Standard & Poor's • Clasificación de Fortune 1000 • Riesgo de mora: La posibilidad de esta compañía para pagar 90 o más días con retraso en los próximos 12 meses*  Importante: Utilice esta información únicamente para el prefiltrado de marketing. • Ingresos anuales para el año más reciente y el anterior y porcentaje de crecimiento • Ingresos netos para el año más reciente* • Número de empleados para el año más reciente y el anterior y porcentaje de crecimiento
Contactos desde Data.com	• Representación gráfica de la distribución de contactos en la compañía • Vínculos a contactos en la compañía, por departamento: Hacer clic en un vínculo le llevará a la página Buscar contactos de Data.com.
Competidores principales	• Vínculo a sitios Web para los competidores principales de la compañía • Competidores principales indicados por ingresos
Detalles de la industria	• Clasificaciones NAICS y SIC principales • Selector industrial para industrias relacionadas con las clasificaciones NAICS y SIC principales • Preguntas de preparación de representantes de ejemplo • Análisis del panorama competitivo : Una descripción general del entorno competitivo de la industria • Tendencias de la industria* y oportunidades de la industria* : Cómo afectan los eventos y los problemas a las compañías de la industria • Vínculos a sitios Web de la industria seleccionada

* Disponible únicamente con una licencia Premium

Perspectivas de prospección en Lightning

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de compañías de Dun & Bradstreet e inteligencia de industrias en una instantánea. Las fichas con información de compañías, jerarquías de cuentas y vínculos a industrias relacionadas le ayudan a iniciar pláticas inteligentes con sus clientes potenciales y clientes establecidos.

Vea una demostración:  [Perspectivas de prospección en Lightning](#)

Perspectivas de prospección está disponible con una licencia de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas son de solo visualización y están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

 **Importante:** Si utiliza Professional Edition, agregue el campo Clave de Data.com al formato de página de Cuentas.

EDICIONES

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

Compañía

Vea una descripción general de la compañía, los detalles financieros, una lista de los competidores más importantes, así como un desglose de los contactos de la cuenta. Vea y agregue contactos por nivel o departamento. Lea detalles sobre competidores clave. Comprenda las conexiones de la compañía.

Jerarquía

Obtenga una vista jerárquica completa de una compañía y sus conexiones. Haga clic en el signo de suma (+) junto a una compañía para agregarla como una cuenta.

Industria

Las perspectivas clave de la industria le ayudan a implicarse de forma inteligente con una cuenta.

Detalles de la industria

Vea detalles sobre la industria de la cuenta según se identifica por los códigos y descripciones de la Clasificación Industrial Estándar (SIC) y el Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica (NAICS).

Panorama competitivo

Comprenda el potencial de la cuenta en la industria relacionada.

Tendencias

Comprenda la situación financiera de una cuenta e identifique las áreas de crecimiento potencial.

Oportunidades

Revise varias oportunidades de la cuenta.

Preparación de llamada

Prepárese para una llamada con preguntas y respuestas detalladas.

Sitios Web de la industria

Vea los sitios web de los principales competidores de la cuenta.

Data.com Clean

Data.com Clean proporciona varias formas de mantener sus registros de Salesforce CRM actualizados utilizando la información de la compañía desde D&B y millones de contactos de origen social.

Clean compara sus registros de cuentas, contactos y prospectos de Salesforce con registros de Data.com y crea un vínculo entre su registro de Salesforce y su registro de Data.com coincidente.

Clean proporciona también [información de estado de limpieza para cuentas, contactos y prospectos de Salesforce](#) en la página 121.

Con una licencia de Clean, sus usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Comparar manualmente los registros individuales de Salesforce en paralelo con sus registros equivalentes de Data.com y actualizar los registros de Salesforce campo a campo.
- Seleccionar los registros de cuenta, contacto y prospecto desde una lista y limpiarlos todos a la vez.
- Actualizar manualmente registros de D&B Company vinculados a cuentas.

Como administrador de Salesforce, también puede hacer lo siguiente:

- Configurar y ejecutar trabajos de limpieza automatizados para marcar las diferencias de valores de campos de registros de Salesforce, rellenar los campos en blanco y sobrescribir valores de campos.
- Utilice la [API de coincidencia de Data.com](#) para crear una solución personalizada para fines de negocio específicos, como la limpieza de prospectos cuando se crean y la limpieza de objetos personalizados.

Existen dos versiones de Data.com Clean: Corporate Clean y Premium Clean. Premium Clean incluye más campos Dun & Bradstreet para agregar o limpiar manualmente registros de cuenta, contacto o prospecto. La Ayuda de Salesforce hace referencia a Data.com Premium Clean a no ser que se indique lo contrario. Si desea información acerca de Premium Clean, haga contacto con su gestor de cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Classic

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

Versión de Data.com Clean

Campos de Dun & Bradstreet (D&B)

Data.com Corporate Clean

Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet.

Data.com Premium Clean

Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet, además del campo `D&B Company`. Este campo tiene un vínculo hacia un registro asociado de `D&B Company` con más de 70 campos de Dun & Bradstreet adicionales a los que se puede acceder en la ficha `D&B Companies`.

Data.com Clean no es compatible con las cuentas personales.



Nota: Data.com Clean debe adquirirse individualmente para cada puesto de Sales Cloud y Service Cloud.

EN ESTA SECCIÓN:

[Mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados](#)

Su compañía es tan buena como sus datos. Emplee menos tiempo en actualizar datos y más tiempo en hacer crecer su compañía utilizando Data.com Clean. Maximice las informaciones importantes desde D&B y millones de contactos de origen social para mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com](#)[Limpiar registros individuales en Salesforce Classic](#)[Limpiar una lista de registros de Salesforce](#)

Mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados

Su compañía es tan buena como sus datos. Emplee menos tiempo en actualizar datos y más tiempo en hacer crecer su compañía utilizando Data.com Clean. Maximice las informaciones importantes desde D&B y millones de contactos de origen social para mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados.

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:

[Limpiar registros individuales en Salesforce Classic](#)

Utilice Data.com Clean para actualizar manualmente sus registros de cuenta, contacto o prospecto. La limpieza manual permite a los usuarios comparar un único registro de Salesforce en paralelo con su registro equivalente de Data.com y actualizar el campo de registro de Salesforce campo a campo.

[Limpiar una lista de registros de Salesforce](#)

Con Data.com Clean puede seleccionar registros de cuentas, contactos y prospectos de una lista y limpiarlos todos a la vez. Se requiere una licencia de Data.com Clean para limpiar registros de una lista.

[¿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 me indica el Estado de limpieza sobre un registro?](#)

El campo **Estado de limpieza** de los registros de cuentas, contactos y prospectos indica cómo se comparan los datos del registro con datos procedentes de Data.com. Si hace clic en el icono junto al estado, obtendrá más detalles del estado, además de opciones para la actualización de estado. Dependiendo del estado, puede limpiar algunos registros desde el campo **Estado de limpieza**.

[¿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.

[Estados de Data.com Clean](#)

Si cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, el campo **Estado de limpieza** en sus cuentas, contactos y prospectos de Salesforce indica el estado de limpieza del registro en comparación con Data.com.

[Obtener información acerca de registros de limpieza con Data.com Clean](#)

Cuando limpia un registro, está comparando sus datos de Salesforce con información en Data.com. Existen algunos conceptos importantes para comprender este proceso, incluyendo cómo seleccionar registros coincidentes y cómo marcar registros de Data.com como erróneos.

Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

Utilice Data.com Clean para actualizar manualmente sus registros de cuenta, contacto o prospecto. La limpieza manual permite a los usuarios comparar un único registro de Salesforce en paralelo con su registro equivalente de Data.com y actualizar el campo de registro de Salesforce campo a campo.

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 limpiar registros de cuentas:

- “Modificar” en cuentas

Para limpiar registros de contactos:

- “Modificar” en contactos

Para limpiar registros de prospectos:

- “Modificar” en prospectos

La limpieza manual está disponible en organizaciones con una licencia de Data.com Clean y para cualquier usuario de Salesforce en una organización con una licencia Data.com Prospector. Puede limpiar manualmente *todos* los registros de cuentas, contactos y prospectos a los que tiene acceso en Salesforce, no solamente los registros que ha agregado anteriormente desde Data.com.

Data.com Clean ofrece varias formas de limpiar registros. Los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista. También puede limpiar lotes de registros en su organización mediante trabajos de limpieza automatizados.



Nota: Si limpia sus registros de cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte divisas que no sean dólares americanos en dólares americanos cada mes. Esta conversión puede causar el cambio de los valores en el campo `Ingresos anuales`. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo `Ingresos anuales` al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo `Estado de limpieza` no cambia). También eliminamos el valor del campo `Ingresos anuales` en los registros de cuentas y la página de comparación de Clean.

1. Abra el registro y compruebe seleccione el campo `Estado de limpieza`. Incluso si su estado es `In Sync`, puede limpiar manualmente el registro. Además, si utiliza el servicio de coincidencia DUNSRight de D&B, puede comparar algunos registros con uno diferente desde Data.com.



Sugerencia: Desde el campo `Estado de limpieza`, puede obtener información adicional sobre el estado (como qué campos tienen datos diferentes en Data.com) y, a continuación, limpiar el registro. Haga clic en el icono de estado (🚩) y el elemento emergente le irá guiando.

2. Haga clic en **Limpiar** para abrir la página de comparación y comparar el registro de Salesforce con el registro de Data.com.
3. Compare los registros. Aparece una marca de verificación junto a cualquier valor de campo de Data.com que coincida con el valor correspondiente de su registro de Salesforce.
4. Seleccione la casilla de verificación junto a los valores de Data.com que desee aceptar.
5. Si usa la coincidencia de DUNSRight y desea buscar una coincidencia distinta desde Data.com, haga clic en **¿Coincidencia errónea?**
6. Cuando esté seguro de que el registro es preciso, haga clic en **Guardar**, aunque no haya aceptado datos de Data.com.

El campo `Estado de limpieza` refleja el estado del registro y su marca de tiempo se actualiza para reflejar su actividad.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el Estado de limpieza para la regla 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.

Si hace clic en **Cancelar**, su registro de Salesforce no se actualiza, pero si Data.com encuentra una coincidencia mejor para el registro, los valores de sus campos Estado de limpieza y Clave de Data.com pueden cambiar. Estos dos campos siempre reflejan la mejor coincidencia en Data.com como el proceso de limpieza más reciente, independientemente del método empleado para limpiar el registro.

Supongamos que utiliza Data.com Clean o Data.com Prospector y que limpió manualmente un registro de cuenta o prospecto que no está vinculado a un registro de D&B Company. Cuando hace clic en **Guardar**, Salesforce crea un registro de D&B Company (si disponible) y lo vincula al registro de cuenta o prospecto. La próxima vez que abra la página de comparación, el registro vinculado se identifica mediante su número D-U-N-S en el campo Registro de D&B Company vinculado.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Limpiar una lista de registros de Salesforce

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES
Para limpiar registros de cuentas:	"Modificar" en cuentas	Disponible en: Salesforce Classic Disponible con una licencia de Data.com Clean en: Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition
Para limpiar registros de contactos:	"Modificar" en contactos	
Para limpiar registros de prospectos:	"Modificar" en prospectos	
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"	

Con Data.com Clean puede seleccionar registros de cuentas, contactos y prospectos de una lista y limpiarlos todos a la vez. Se requiere una licencia de Data.com Clean para limpiar registros de una lista.

Data.com Clean ofrece distintas formas de limpiar registros. Los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista. Su organización también puede limpiar lotes de registros mediante trabajos de limpieza automatizados.

La limpieza de una lista funciona para todos los registros de cuentas, contactos y prospectos a los que tiene acceso en Salesforce, no solamente aquellos que ha agregado anteriormente desde Data.com. Cuando hace clic en la ficha Cuentas, Contactos o Prospectos, puede seleccionar una vista en la que visualizará una lista de los registros que tiene permiso para ver. Los resultados que visualiza se denominan una *vista de lista*. En la vista de lista, basta con seleccionar los registros que desee limpiar y Data.com Clean hará el resto.

 **Nota:** Si está limpiando registros desde una vista de lista estándar, asegúrese de que su administrador de sistema ha agregado el campo Estado de limpieza a la vista. Si está limpiando registros desde una vista de lista personalizada que ha creado, deberá agregar el campo Estado de limpieza por sí mismo. Si usa Data.com Social Key junto con cuentas y contactos

sociales, su administrador o usted también podrán agregar los campos para las redes sociales aplicables (LinkedIn®, Twitter o Facebook) a sus vistas de lista de contactos.

1. Haga clic en la ficha (Cuentas, Contactos o Prospectos) del objeto cuyos registros desea limpiar de la lista.
2. Seleccione una vista de la lista desplegable y haga clic en **Modificar**.
3. En la lista seleccione los registros que desee limpiar y haga clic en **Limpiar**.
4. Seleccione una de las siguientes opciones de limpieza.
 - **Actualizar estado de limpieza** actualizará el campo Estado de limpieza de cada registro. Si usa Social Key, se agregarán controladores sociales al registro, si hay disponibles.
 - **Actualizar estado de limpieza y rellenar campos en blanco** actualiza el campo Estado de limpieza y rellenará los campos en blanco con datos de Data.com. Si usa Social Key, se agregarán controladores sociales al registro, si hay disponibles.
5. Haga clic en **Actualizar** (Update).
Incluiremos un mensaje de confirmación informando de cuántos registros se compararon y actualizaron, y de si se produjeron errores. Si su organización usa Social Key con contactos y prospectos, le informaremos si podemos suministrar controladores sociales.
6. Revise los cambios en sus registros.
Si ha seleccionado la opción para actualizar únicamente el campo Estado de limpieza y ahora busca registros con el estado de limpieza Diferente, puede limpiar manualmente cada registro desde su página de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

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

¿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

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

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
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	

CONSULTE TAMBIÉN

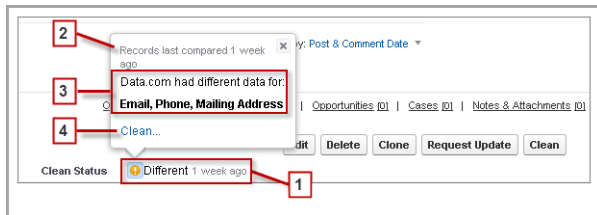
[¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?](#)

[Limpiar registros individuales en Salesforce Classic](#)

¿Qué me indica el Estado de limpieza sobre un registro?

El campo Estado de limpieza de los registros de cuentas, contactos y prospectos indica cómo se comparan los datos del registro con datos procedentes de Data.com. Si hace clic en el icono junto al estado, obtendrá más detalles del estado, además de opciones para la actualización de estado. Dependiendo del estado, puede limpiar algunos registros desde el campo Estado de limpieza.

Este es un ejemplo que muestra algunas de sus opciones.



1. El estado de este registro es **Diferente** porque cuando se comparó por última vez, hace una semana, los registros en Salesforce y Data.com tenían valores diferentes para algunos o todos sus campos. El usuario que ha comparado los registros anteriormente puede:
 - Haber decidido no aceptar ningún valor de Data.com.
 - Haber aceptado algunos valores de Data.com y haber conservado algunos valores de Salesforce.
 - Haber hecho clic en **Cancelar** en la página de comparación.

Haga clic en el icono para ver la ventana emergente que proporciona opciones de limpieza e información adicional.

2. Esta línea le informa acerca de la actividad de comparación más reciente del registro de Salesforce.
En este caso, un usuario comparó el registro de cuenta de Salesforce con la versión de Data.com hace una semana.
3. Esta sección proporciona más detalles acerca de la comparación. En este caso, Data.com tiene *diferentes* valores de **Email**, **Teléfono** y **Dirección de correo** para el contacto.
4. Puede hacer clic en el vínculo **Limpieza...** para comparar los registros de Salesforce y Data.com por sí mismo.

Si hace clic en **Cancelar**, el estado de limpieza del registro permanece **Diferente**. Si hace clic en **Guardar**, incluso si no ha aceptado valores de Data.com, el estado de limpieza del registro será **Revisado**.

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 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**

Estados de Data.com Clean

Si cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, el campo **Estado de limpieza** en sus cuentas, contactos y prospectos de Salesforce indica el estado de limpieza del registro en comparación con Data.com.

Estado de limpieza	Definición	Valor de API	Notas
 Sin comparación	La versión actual del registro de Salesforce no se ha comparado con Data.com. Este estado puede producirse por los siguientes motivos: • El registro <i>se creó manualmente</i> en Salesforce (no <i>se agregó desde Data.com</i>) y todavía no se ha comparado con Data.com. • El registro de Salesforce fue comparado previamente con Data.com pero, más tarde, un usuario lo modificó y no se volvió a comparar.	Pendiente	Los registros que agregue desde Data.com siempre tienen un estado Sincronizado hasta que los datos cambien en uno o ambos registros. Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el Estado de limpieza del registro cambia a Revisado hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones.

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

Estado de limpieza	Definición	Valor de API	Notas
	- El registro de Salesforce fue comparado previamente con Data.com pero, más tarde, fue actualizado por un flujo de trabajo u otro proceso automatizado (como una conversión de prospectos) y no volvió a compararse con Data.com. - Asigna campos de Data.com a campos de Salesforce y uno o más campos recién asignados de Data.com no tienen ningún valor.		- Los dos registros sean idénticos (estado Sincronizado). - El registro se actualice en Salesforce o Data.com (estado Diferente). - El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado Inactivo).
 Sincronizado	Cuando se comparó por última vez su registro de Salesforce con el registro de Data.com, los dos eran idénticos. Los registros cuyo estado sea Sincronizado se consideran limpios.	Coincidente	Los registros cuyo estado sea Sincronizado se consideran limpios, pero puede repetir el proceso de limpieza. Haga clic en el icono del campo Estado de limpieza y marque la marca de tiempo para ver cuándo se comparó por última vez el registro.
 Revisado	Cuando se comparó por última vez su registro de Salesforce con el registro de Data.com, el usuario que los comparó: - Conservó uno o más valores del registro de Salesforce. - También puede haber etiquetado un valor de campo como <i>erróneo</i> en Data.com. - Marcó un registro como <i>No activo</i>. o bien - Sus trabajos de limpieza se han establecido para sobrescribir los valores de uno o más campos, y se sobrescribieron uno o más valores durante el trabajo más reciente.	Reconocido	Los registros cuyo estado sea Revisado se consideran limpios, pero puede repetir el proceso de limpieza. Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el Estado de limpieza del registro permanece como Revisado hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones. - Los dos registros sean idénticos (estado Sincronizado). - El registro se actualice en Salesforce o Data.com (estado Diferente). - El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado Inactivo). - Cualquier campo antes marcado como <i>erróneo</i> en

Estado de limpieza	Definición	Valor de API	Notas
			Data.com podría volver a marcarse como <i>correcto</i> .
 Diferente	El registro de Salesforce tenga datos distintos a los del registro de Data.com correspondiente.  Nota: Es importante recordar que el estado de limpieza de un registro puede cambiar de <i>Sincronizado</i> o <i>Revisado</i> a <i>Diferente</i> cuando los valores cambian en el registro coincidente de Data.com. Eso puede ocurrir con frecuencia a medida que la información de D&B y Data.com esté disponible.	Diferente	Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el Estado de limpieza del registro permanece como <i>Diferente</i> hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones. - Los dos registros sean idénticos (estado <i>Sincronizado</i>). - Un usuario revise los dos registros y conserve uno o más valores del registro de Salesforce (estado <i>Revisado</i>). - El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado <i>Inactivo</i>).
 Seleccionar coincidencia	Data.com no tiene un registro apto para una coincidencia <i>automática</i> pero tiene una o más coincidencias potenciales. Puede seleccionar uno de hasta cinco (5) prospectos coincidentes.	SelectMatch	Este estado está disponible con el producto Data.com Clean y el servicio de coincidencia DUNSRight de D&B.
 No encontrado	El registro de Salesforce no tiene registros similares en el registro de Data.com.	NotFound	No se puede limpiar el registro en Salesforce porque Data.com no ha podido encontrar un registro con el que coincida.
 Inactivo	Un usuario de su organización o Data.com informan de que el registro de Data.com que corresponde con el registro de Salesforce está inactivo. Un registro de contacto puede estar inactivo si contiene información obsoleta o imprecisa. Un registro de cuenta está inactivo si D&B lo marca como con cese de actividad.	No activo	Los registros con estado <i>Inactivo</i> se ocultan de los resultados de la búsqueda de Data.com Prospector de manera predeterminada, pero puede usar filtros para mostrarlos. Si se limpia un registro y se informa de él como <i>Activo</i> a Data.com, el estado de limpieza del registro cambia a <i>Revisado</i>.

Estado de limpieza	Definición	Valor de API	Notas
 Omitido	Tiene las siguientes opciones: - El registro de Salesforce encontró un error relacionado con una regla de validación o un desencadenante la última vez que se guardó, provocando que el siguiente trabajo de Clean de sincronización incremental estableciera el estado del registro como Omitido. o bien - El estado de limpieza del registro se estableció como Omitido a través de la API. Los trabajos de limpieza de <i>sincronización incremental</i> no procesan registros con el estado de limpieza Omitido. Los trabajos de limpieza de <i>sincronización completa</i> procesan registros con <i>cualquier</i> estado de limpieza que encontraran errores relacionados con reglas de validación, desencadenadores u otras personalizaciones la última vez que se guardaron; sin embargo, los valores del campo Estado de limpieza de esos registros no cambian hasta que no se resuelven los errores.	Omitido	Trabaje con su administrador para hacer lo siguiente: - Modifique el desencadenador, la regla de validación o la personalización de la API que provocó el error y el estado Omitido y, a continuación, vuelva a limpiar el registro manualmente o con trabajos de limpieza. o bien - Pida a su administrador que considere la opción de seleccionar la preferencia de omisión de trabajo de Clean Registros omitidos, que provoca que <i>tanto los trabajos de sincronización incremental como los de sincronización completa</i> omitan el procesamiento para registros con el estado de limpieza Omitido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Limpiar registros individuales en Salesforce Classic](#)

[Limpiar una lista de registros de Salesforce](#)

[¿Qué me indica el Estado de limpieza sobre un registro?](#)

[Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o prospecto](#)

Obtener información acerca de registros de limpieza con Data.com Clean

Cuando limpia un registro, está comparando sus datos de Salesforce con información en Data.com. Existen algunos conceptos importantes para comprender este proceso, incluyendo cómo seleccionar registros coincidentes y cómo marcar registros de Data.com como erróneos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o prospecto](#)

Cuando utiliza Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, si conoce si la cuenta, el contacto o el prospecto relacionado tiene actividad de negocio o no, puede realizar un reporte de esa información en Data.com. Si se ha notificado el estado de una cuenta, un contacto o un prospecto como **Inactivo** en Data.com, se lo haremos saber. Si cree que la cuenta, contacto o prospecto está **Activo**, indíquenoslo también.

[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.

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

Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o prospecto

Cuando utiliza Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, si conoce si la cuenta, el contacto o el prospecto relacionado tiene actividad de negocio o no, puede realizar un reporte de esa información en Data.com. Si se ha notificado el estado de una cuenta, un contacto o un prospecto como *Inactivo* en Data.com, se lo haremos saber. Si cree que la cuenta, contacto o prospecto está *Activo*, indíquenoslo también.

Un usuario de Data.com o Data.com Clean puede informar de que una cuenta, contacto o prospecto está *Activo* o *Inactivo*. En el caso de las cuentas, *Inactivo* significa sin actividad de negocio, mientras que en el caso de contactos o prospectos significa que la persona asociada ya no trabaja en la compañía.

Si un registro está *Inactivo*, le informaremos del origen de ese estado, y si el origen es Data.com, le indicaremos porqué. Por ejemplo, le indicaremos si una cuenta está sin actividad de negocio, si un contacto ya no trabaja en la compañía o si el teléfono o email de un contacto o prospecto no es válido.

1. En el registro de cuenta, contacto o prospecto, haga clic en **Limpieza** para abrir la página de comparación.
2. Si la cuenta, contacto o prospecto no están activos, haga clic en **Reporte establecido en Inactivo**.
3. Haga clic en **Guardar (Save)**.
El campo *Estado de limpieza* del registro mostrará que está *Inactivo*.
4. Si se informa de que una cuenta está inactiva, pero la compañía sigue teniendo actividad de negocio, o de que un contacto o prospecto está inactivo, pero la persona aún trabaja en la compañía, puede limpiar sus registros de nuevo. En la página de comparaciones verá un mensaje que le indica el estado actual del registro (*Cese de actividad para cuentas* o *Inactivo* para contactos y prospectos) y quién informó de ello: Data.com o un usuario.
5. Haga clic en **Reporte establecido como Activo**.
El campo *Estado de limpieza* vuelve al valor que tenía antes de que se informara de que el registro estaba *Inactivo*. Por ejemplo, si el *Estado de limpieza* de un contacto es *Revisado*, y después se informa de que el contacto está *Inactivo*, su estado de limpieza cambiará a *Inactivo*. Si después se informa de que el contacto está *Activo*, si estado de limpieza cambiará a *Revisado*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Estados 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

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar registros de cuentas:

- "Modificar" en cuentas

Para limpiar registros de contactos:

- "Modificar" en contactos

Para limpiar registros de prospectos:

- "Modificar" en prospectos

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](#).

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		✓

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**

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

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

Data.com Social Key

Data.com Social Key funciona con Cuentas y contactos sociales y Data.com Clean para que tener más información sobre los contactos y prospectos sea más fácil en Salesforce o en los sitios de redes sociales. Su organización debe tener Data.com Clean activado para utilizar Social Key.

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.

Cuando se ejecutan trabajos de limpieza o se limpian registros de una lista, Social Key busca y asocia controladores sociales para sus contactos y prospectos. Social Key proporciona actualmente controladores sociales para LinkedIn®, Twitter® y Facebook® para contactos y prospectos solo en Estados Unidos. Su administrador selecciona las redes sociales que dese.

Los usuarios inician sesión en una red social desde la página de detalles de un contacto o prospecto y ver el perfil asociado desde el visor de Cuentas y contactos sociales o en el sitio de la red social. No es necesaria ninguna búsqueda manual.

Nota: Dependiendo de la configuración de privacidad de contactos y prospectos, así como los permisos establecidos por sus amigos y conexiones y los términos de uso del sitio, puede que los usuarios no vean tanta información como si hubieran iniciado sesión directamente en sus cuentas de redes sociales.

Data.com Clean debe estar activado para usar Social Key.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Cómo mantenerse al día en redes sociales y noticias

El componente Noticias

Obtenga acceso instantáneo a noticias relevantes y actualizadas sobre clientes, socios y competidores. El componente Noticias incluye artículos y publicaciones de Twitter, y está disponible en cuentas, contactos, prospectos, oportunidades y en la página Inicio.

El componente Noticias proporciona elementos de noticias relevantes y actualizadas que le ayudan a estar al día de las compañías, las personas y las industrias con las que trabaja. Noticias está disponible desde fuentes de noticias de Estados Unidos en inglés.

Noticias basadas en donde accede

- En registros de cuentas, los elementos de noticias aparecen en base a la cuenta, sus ejecutivos y su industria.
- En registros de contactos, prospectos y oportunidades, los elementos de noticias aparecen en base a la cuenta relacionada del registro, y los ejecutivos y la industria de esa cuenta.
- En la página de Inicio y en la aplicación Noticias, los elementos de noticias aparecen en base a registros vistos recientemente, y sobre tareas y eventos para esos registros.
- En Salesforce1, las noticias también aparecen en base a cuentas asociadas con asistentes de sus eventos de calendario móvil programados.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce1

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

Categorías para noticias

Categoría	Incluye noticias
Noticias de cuenta	En base a la cuenta del registro.
Noticias de la industria	Sobre la industria que se enumera en la cuenta o en la cuenta relacionada del registro.
Noticias de ejecutivos	Sobre personas que ejercen funciones ejecutivas en la cuenta o en la cuenta relacionada del registro. Los ejecutivos no tienen por qué ser contactos en Salesforce para ver noticias sobre ellos.
Tendencias en mi compañía	Que otros usuarios de su organización de Salesforce están leyendo.
Noticias de negocio generales	Que no están directamente relacionadas con la cuenta, la industria o los ejecutivos del registro.

Compartir noticias en Chatter

Si se encuentra con un artículo de noticias interesante, compártalo de forma sencilla en Chatter. Cuando comparte un artículo desde una página de detalles de un registro, se publica en las noticias en tiempo real de Chatter de ese registro. Cuando comparte un artículo desde la página Inicio o la aplicación Noticias, se publica en su perfil de Chatter para que lo vean todos sus seguidores.

Calidad y comentarios sobre noticias

- Salesforce procesa todas las noticias para garantizar que son relevantes y están libres de spam y contenido inapropiado.
- Si encuentra elementos de noticias inapropiados o incorrectos, márkelos empleando las opciones de comentarios.

Privacidad y seguridad

- Cuando se activa, algunos de los datos de su organización se podrían guardar y/o procesar por servicios externos y otras tecnologías de Salesforce, cada uno puede ofrecer diferentes protecciones de privacidad y seguridad los servicios de Salesforce. Cuando los datos (como el nombre o sitio Web de una cuenta que se está consultando) se comparten o se transfieren, realizamos esfuerzos para excluir su nombre y el nombre de su organización. Salesforce no se hace responsable de la privacidad y seguridad de los datos compartidos con terceros cuando utiliza esta función.
- Para la mayoría de las cuentas, Salesforce proporciona noticias procedentes de nuestra propia plataforma de procesamiento de noticias, que recopila noticias desde fuentes RSS y contenidos de Twitter de proveedores de noticias. En algunas ocasiones, si no se encuentra una coincidencia en nuestra base de datos, buscaremos en un proveedor externo noticias específicas de su cuenta, empleando el nombre de la cuenta que haya indicado en Salesforce. En cada evento, Salesforce no se hace responsable del contenido de las noticias proporcionadas por terceros. Las consultas realizadas por Salesforce se realizan utilizando protocolos seguros y no están vinculadas a usuarios de Salesforce específicos.

Cuentas, contactos y prospectos sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social y atienda mejor a sus clientes actuales y potenciales con un fácil acceso a redes sociales dentro de Salesforce

▶ [Vea una demostración](#) (3:29 minutos)

Una vez que una cuenta, contacto o prospecto esté vinculado a un perfil de redes sociales, usted y los demás miembros de su organización podrán acceder a datos sociales actuales sin tener que iniciar sesión en otros sitios Web.

Red social	Lo que ve en Salesforce	Objetos admitidos en Salesforce Classic	Objetos admitidos de Lightning Experience en Salesforce1	Objetos actualizables con Social Key de Data.com
Twitter	Twitter es una forma excelente de ver las personas públicas de sus clientes existentes y potenciales y saber cuál es su opinión. Puede ver biografías, tweets recientes y las personas que siguen y a las que siguen sus cuentas, contactos y prospectos.	Cuentas Contactos Prospectos	Cuentas Contactos Prospectos	Contactos Prospectos
Facebook	Facebook le ofrece una visión más personal de sus clientes existentes y potenciales y le ayuda a encontrar intereses comunes. Para contactos, prospectos y cuentas personales, puede ver perfiles, actualizaciones de estado y el	Cuentas Contactos Prospectos		Contactos Prospectos

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**

número de amigos
comunes que comparten.
Para cuentas de negocio,
puede ver la presencia
corporativa en las redes
sociales de sus clientes,
incluyendo su perfil de
compañía y
publicaciones en el muro.

Klout	Klout es un servicio externo que analiza la influencia de las personas en las redes sociales, incluyendo Twitter, Facebook y LinkedIn. Utilice Klout para ver la influencia de sus cuentas, sus contactos y sus prospectos en las redes sociales, en quién influyen, quién ejerce influencia sobre ellos y los temas sobre los que hablan.	Cuentas Contactos Prospectos
Videos de YouTube	YouTube le ayuda a buscar y ver videos relacionados con sus cuentas, sus contactos y sus prospectos.	Cuentas Contactos Prospectos

Después de que usted u otro usuario de su organización asocie un perfil de redes sociales a una cuenta, un contacto o un prospecto, Salesforce siempre mostrará información actual sobre el mismo. Los detalles que cada usuario de Salesforce puede ver dependen de cómo se conecten con la cuenta, el contacto o el prospecto en las redes sociales, así como la configuración de privacidad para el perfil. Si no ha iniciado sesión en la red social a través de Salesforce, verá únicamente información que el usuario de la red social ha hecho pública.

⚠ Importante: La función Cuentas, contactos y prospectos sociales utiliza las API públicas de Facebook, Klout, Twitter y YouTube para mostrar información social en Salesforce. Debido a que estas redes sociales tienen la opción de modificar o eliminar el acceso a sus API en cualquier momento, salesforce.com no puede garantizar la disponibilidad en un futuro de esta función o cualquiera de sus funciones, incluyendo el acceso a los datos proporcionados en la actualidad o cualquier red social en particular de manera completa. Desde la versión Winter '16, LinkedIn ya no está disponible a través de esta función.

Primeros pasos en Salesforce1 o el sitio completo de Salesforce

Para empezar a trabajar, solamente tiene que ir a cualquier página de detalles de cuenta, contacto o prospecto e iniciar sesión en sus cuentas de redes sociales. Al iniciar sesión, creará conexiones privadas entre Salesforce y sus cuentas de redes sociales, lo que le permite ver los perfiles sociales externos en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Seguridad y privacidad al utilizar cuentas, contactos y prospectos sociales

La función Cuentas, contactos y prospectos sociales se incorpora para proporcionar seguridad y privacidad para usted y sus datos.

- Salesforce utiliza el protocolo OAuth de confianza cuando inicia sesión en sus cuentas de Facebook, Twitter o Klout. Sus credenciales de inicio de sesión no se muestran en Salesforce y nunca almacenamos sus contraseñas.
- Salesforce no importa o almacena información social. Cada vez que seleccione un perfil de redes sociales o un video de YouTube, Salesforce recuperará la información que desee ver directamente de la red social. Siempre verá información social actual para sus cuentas, contactos y prospectos.
- La asociación de un registro de Salesforce a una cuenta de redes sociales no produce ninguna actividad en la red social. Por ejemplo, cuando asocia un contacto a una cuenta de Twitter, no se convierte en seguidor de esa cuenta en Twitter.
- Salesforce nunca publica nada sobre usted o sus actividades en sus cuentas de redes sociales.
- Sus cuentas, contactos y prospectos no reciben ninguna notificación cuando utiliza Salesforce para ver sus perfiles de redes sociales. Además, su interacción con las redes sociales a través de Salesforce es de solo lectura siempre que utilice el visor de redes sociales.



Nota: Si sale del visor de redes sociales, por ejemplo, haciendo clic en un vínculo que abra una nueva ficha del navegador Web, saldrá de Salesforce e interactuará directamente con la red social. Puede que las acciones que realice fuera del visor de cuentas, contactos y prospectos sociales de Salesforce se registren en la red social.

- Su visualización de un perfil de Facebook o Twitter es exclusivamente suya y depende de cómo se conecte a cada cuenta, contacto o prospecto en cada red social, así como de los ajustes de privacidad que utilicen actualmente la cuenta, el contacto o el prospecto. Otros usuarios de Salesforce deben iniciar sesión en sus propias cuentas de redes sociales y solamente verán lo que se les haya permitido basándose en su propio nivel de conexión. Por ejemplo, si su perfil de Twitter está conectado al perfil de Twitter de su prospecto, podrá ver otras conexiones de ese prospecto, pero otro usuario de su organización cuyo perfil de Twitter no esté conectado directamente al prospecto no podrá.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

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

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**

Configuración de cuentas, contactos y prospectos sociales

Puede deshabilitar la función Cuentas, contactos y prospectos sociales o activar o desactivar determinadas redes sociales.

Si deshabilita la función Cuentas, contactos y prospectos sociales para su inicio de sesión, no verá ninguna red social para sus cuentas, contactos y prospectos. O bien, si desactiva el acceso a una red social individual, no podrá ver ni acceder a los datos de esa red social.



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

1. Desde su configuración personal, ingrese *Social* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Mi configuración de cuentas y contactos en redes sociales**, **Cuentas** o **Configuración** (cualquiera que aparezca).
2. Configure Cuentas y contactos sociales para que funcione según sus preferencias.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Solución de problemas de cuentas, contactos y prospectos en redes sociales](#)
[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

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**

Ver y vincular perfiles de redes sociales

Visualice información actual sobre sus cuentas, contactos y prospectos recopilados de los perfiles y la actividad de sus redes sociales asociando cada registro a un perfil de redes sociales de Twitter y Facebook.

Una vez haya vinculado una cuenta, contacto o prospectos a un perfil de redes sociales, podrá ver los detalles del perfil y la actividad más reciente del perfil en las redes sociales desde la página de detalles de la cuenta, el contacto o el prospecto.

 **Nota:** La información y las actividades que puede ver para cada perfil de redes sociales varía dependiendo de la configuración de privacidad de ese perfil, los permisos establecidos por sus amigos o conexiones y las condiciones de uso de las redes sociales. Para obtener más información sobre la seguridad y la privacidad, consulte [Seguridad y privacidad al utilizar cuentas, contactos y prospectos sociales](#).

Puede vincular cuentas, contactos y prospectos con perfiles de Twitter o Facebook en Salesforce Classic. En Lightning Experience o Salesforce1 puede ver y vincular perfiles de Twitter únicamente.

 [Vea una demostración](#) (3:29 minutos)

1. Desde una página de detalle de cuenta, contacto o prospecto, inicie sesión en la red social.
2. Si no se ha vinculado todavía un perfil de red social con el registro, Salesforce buscará automáticamente los perfiles que coincidan con el nombre del registro. Seleccione un perfil para vincularlo al registro o vuelva a buscar utilizando diferentes parámetros de búsqueda si ninguno de los perfiles es una coincidencia adecuada.
3. Vea la información social que la red social está compartiendo con usted.

CONSULTE TAMBIÉN

[Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y prospectos](#)

[Solución de problemas de cuentas, contactos y prospectos en redes sociales](#)

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 asociar perfiles de redes sociales a un objeto en particular:

- “Modificar” en el objeto

Para ver perfiles de redes sociales asociados a un objeto en particular:

- “Leer” en el objeto. Las cuentas personales requieren “Leer” en las cuentas y los contactos.

Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y prospectos

Cuando usted u otro usuario tienen registros asociados para cuentas, contactos y prospectos a perfiles de redes sociales, los registros muestran imágenes de perfiles de Twitter o Facebook. Para algunas redes, las imágenes de perfil aparecen en Salesforce aunque no haya iniciado sesión en la red.

De manera predeterminada, la imagen de perfil de una cuenta, un contacto o un prospecto es la imagen de perfil de la primera red social vinculada al registro. Si su organización ha activado Logotipos de cuenta, las imágenes de perfil que haya agregado manualmente a cuentas podrán sustituirse por una imagen más reciente y actualizada en Lightning Experience.

 **Nota:** Las imágenes de perfil de Facebook son visibles únicamente en Salesforce Classic.

1. En la página de detalles de una cuenta, contacto o prospecto, haga clic en cualquier icono de red social (   ).
2. En el visor de redes sociales, seleccione la ficha de la red social que tiene la imagen que desea utilizar.
3. Haga clic en **Mostrar fotografía en Salesforce**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

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 buscar y vincular perfiles de redes sociales a registros de cuentas de negocio:

- "Modificar" en cuentas

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a registros de cuentas personales:

- "Modificar" en cuentas

y

"Modificar" en contactos

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a contactos:

- "Modificar" en contactos

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a prospectos:

- "Modificar" en prospectos

Solución de problemas de cuentas, contactos y prospectos en redes sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social y atienda mejor a sus clientes actuales y potenciales con un fácil acceso a redes sociales dentro de Salesforce



Nota: Hay diferentes redes sociales disponibles en diversos productos de Salesforce. Revise la [información de disponibilidad de redes sociales](#) en la página 130 para garantizar que la red a la que está intentando acceder está disponible en el producto que está utilizando.

Salesforce Classic

1. Haga clic en los iconos de red social en el encabezado de páginas de detalles de cuenta, contacto y prospecto para mostrar el Visor de redes sociales.
2. Si no hay iconos visibles, la función Cuentas, contactos y prospectos sociales puede estar desactivada para su organización. Solicite a su administrador que active la función.
3. Si falta un icono de redes sociales, es posible que esa red social esté desactivada.
 - Solicite a su administrador que active la red social para su organización.
 - Revise su configuración personal y [active la red para su inicio de sesión](#).
4. El que pueda ver los datos de redes sociales para un registro en particular depende de sus permisos para el registro y la configuración de la privacidad para el perfil social.

Salesforce Lightning Experience

1. Abra cualquier página de detalle de registro de cuentas, contactos o prospectos.
2. Si la tarjeta de Twitter no aparece, la función Cuentas, contactos y prospectos sociales puede estar desactivada para su organización. Solicite a su administrador que habilite la función y active el acceso a Twitter para su organización.
3. Si la función está habilitada pero la tarjeta de Twitter no aparece, [revise su configuración personal](#).

Salesforce1

1. Abra cualquier página de detalle de registro de cuentas, contactos o prospectos.
2. Si la tarjeta de Twitter no aparece, pruebe lo siguiente.
 - Solicite a su administrador que habilite la función Cuentas, contactos y prospectos sociales.
 - Solicite a su administrador que active el acceso a Twitter para la organización.
 - Solicite a su administrador que agregue la tarjeta de Twitter al formato de página móvil para cuentas, contactos y prospectos.
 - [Revise su configuración personal](#) para garantizar que Twitter está activado para su inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

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

[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

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**

Cultivo de clientes de alto valor para servicios financieros

Descripción general de Salesforce for Wealth Management

¿Qué es Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management es una solución de la industria diseñada y personalizada para la industria de gestión de patrimonio.

¿Quién debe utilizar Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management está pensada para profesionales de gestión de patrimonio que asesoran a clientes con grandes patrimonios netos. Le permite crear relaciones de cliente más estrechas, integrar sistemas clave para dirigir la adopción de usuarios y asistir procesos de cumplimiento de forma efectiva.

¿Cómo puedo obtener Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management está disponible de forma gratuita en AppExchange para Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. Incluye todas las funciones generalmente disponibles de Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition como integración de Outlook, flujo de trabajo y la API de Force.com. Como requisito previo, requiere [cuentas personales](#), que son registros de cuenta mejorados diseñados para industrias compañía-consumidor como servicios financieros.

¿Qué incluye Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management contiene los siguientes componentes que lo diferencian de funciones estándar de Salesforce:

- Fichas fáciles de utilizar con campos orientados al cliente
- Información completa del cliente incluyendo cuentas financieras, preferencias de inversión, direcciones e intereses personales.
- Formulario de aptitud "Conocer su cliente" completos con un proceso de aprobación automatizado
- Reportes y tableros específicos del proceso de gestión de patrimonio
- Grupos de relaciones (también conocidos como particulares)

CONSULTE TAMBIÉN

[Empezar a trabajar con Salesforce for Wealth Management](#)

[Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management](#)

Empezar a trabajar con Salesforce for Wealth Management

Como administrador, realice las siguientes tareas para configurar Salesforce for Wealth Management para su organización:

Verificar los contenidos de la aplicación Salesforce for Wealth Management

Compruebe que la aplicación personalizada de Salesforce for Wealth Management contiene las fichas correctas:

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. En la lista, haga clic en *Salesforce for Wealth Management*.
3. Verifique que las siguientes fichas están presentes en la lista *Fichas incluidas*:
 - Inicio
 - Cuentas
 - Cuentas financieras
 - Participaciones bancarias
 - Activos WM
 - Intereses de cliente
 - Conocer sus clientes
 - Reportes
 - Tableros
 - Documentos
 - Consola
4. Si es necesario, haga clic en **Modificar** y seleccione las fichas apropiadas para agregar o eliminar.

Configurar opciones de aplicación de los usuarios

Además de la aplicación personalizada principal de Salesforce for Wealth Management, las siguientes aplicaciones personalizadas también están disponibles en el menú de aplicaciones de Force.com:

- Participaciones bancarias y cuentas financieras de Salesforce
- Clientes e intereses de Salesforce
- Conocer su cliente de Salesforce

Opcionalmente, puede ocultar estas aplicaciones a los usuarios en el menú de aplicaciones de Force.com porque todas las fichas apropiadas ya están consolidadas en la aplicación personalizada principal de Salesforce for Wealth Management. Para ocultar estas aplicaciones:

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación correspondiente.
3. En el área *Asignar a perfiles*, anule la selección de las casillas de verificación en la columna *Visible* que corresponde a perfiles de usuarios finales. Seleccione solo las casillas de verificación que corresponden a perfiles de administrador.
4. Haga clic en **Guardar**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las opciones de configuración para aplicaciones personalizadas:

- “Ver parámetros y configuración”

Para gestionar aplicaciones personalizadas:

- “Personalizar aplicación”

5. Repita este procedimiento según sea necesario para las aplicaciones personalizadas restantes indicadas a continuación.

Verificar tipos de registro

Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Tipos de registro para comprobar que los siguientes tipos de registro están disponibles para cuentas personales (clientes).

Individual

Este tipo de registro es para clientes y clientes potenciales. Se debe asignar al formato de página `Individual`.

Relación profesional

Este tipo de registro es para abogados, contables y otras relaciones profesionales. Se debe asignar al formato de página `Relación profesional`.

Configurar formatos de página de usuarios

Asegúrese de que los siguientes componentes están incluidos en formatos de página de usuarios que se puede configurar desde la configuración de gestión para cada objeto yendo a Formatos de página.

Formatos de página de la ficha Inicio

El formato de página de inicio para asesores financieros, titulada Página de inicio AF, debe incluir los siguientes componentes:

- Elementos que deben aprobarse
- Tareas
- Calendario
- Vista instantánea de tablero
- Buscar
- Crear nuevo
- Elementos recientes
- Mensajes y alertas
- Vínculos personalizados

Formato de página de cuentas personales

Los formatos de página para cuentas personales (clientes) debe incluir las siguientes listas relacionadas:

- Cuentas financieras
- Participaciones bancarias
- Intereses de cliente
- Conocer su cliente
- Actividades abiertas
- Historial de actividades
- Socios
- Equipo de cuentas
- Notas y archivos adjuntos

Verificación del proceso de aprobación Conocer su cliente

Salesforce for Wealth Management incluye un proceso de aprobación que dirige formularios Conocer su cliente a los usuarios apropiados de Salesforce para su aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce for Wealth Management](#)

[Gestión de clientes de Wealth Management](#)

Gestión del proceso de aprobación Conocer su cliente

Acerca del proceso de aprobación Conocer su cliente

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

El proceso de aprobación Conocer su cliente está incluido en Salesforce for Wealth Management y tiene la siguiente definición general:

1. Un asesor financiero crea un nuevo registro Conocer su cliente.



Nota: Los datos de un registro guardado Conocer su cliente se pueden combinar en un documento impreso de Microsoft Word utilizando la plantilla de combinación de email proporcionada.

2. Un asesor financiero envía el registro Conocer su cliente para su aprobación, lo que pone las siguientes acción en marcha:

- El registro Conocer su cliente está bloqueado y no se puede modificar
- Estado de aprobación de Conocer su cliente se vuelve "Pendiente de aprobación"
- Fecha de envío de Conocer su cliente se vuelve hoy
- El tipo de registro de Conocer su cliente se vuelve "Conocer su cliente enviado"
- Se envía una solicitud de aprobación al usuario apropiado de Salesforce para su revisión y también envía una notificación por email utilizando la plantilla de email apropiada.

3. El superior del asesor financiero aprueba o rechaza la solicitud de aprobación, lo que causa las siguientes acciones:

- El registro sigue bloqueado y no se puede modificar
- Estado de aprobación de Conocer su cliente se vuelve "Aprobado" o "Rechazado"
- Fecha de aprobación/rechazo de Conocer su cliente se vuelve hoy
- Si se ha aprobado el registro, se programa una tarea de seguimiento para el asesor financiero para revisar el formulario Conocer su cliente en seis meses.

PERMISOS DE USUARIO

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

- "Personalizar aplicación"

Para ver procesos de aprobación:

- "Ver parámetros y configuración"

Activación del proceso de aprobación Conocer su cliente

Para activar el proceso de aprobación Conocer su cliente:

1. En Configuración, ingrese *Procesos de aprobación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.
2. En la lista desplegable *Gestionar procesos de aprobación para*, seleccione "Conocer su cliente".

- Haga clic en **Activar** junto al nombre del proceso de aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce for Wealth Management](#)

[Gestión de clientes de Wealth Management](#)

Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management

Para acceder a la aplicación Salesforce for Wealth Management, vaya al menú de aplicaciones de Force.com en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce y seleccione Salesforce for Wealth Management. Para comenzar con cualquier tarea, solo tiene que hacer clic en la ficha que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce for Wealth Management](#)

[Gestión de clientes de Wealth Management](#)

Gestión de clientes de Wealth Management

Los clientes están exclusivamente disponibles en Salesforce for Wealth Management. Un cliente es una persona a la que asesora o con quien hace negocios, un cliente potencial con el que probablemente haga negocios o una relación profesional como un contable o un abogado. Puede gestionar sus clientes en la ficha Clientes. En la terminología estándar de Salesforce, los clientes se denominan "[cuentas](#)". Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término "clientes".

Los clientes disponen de todas las funciones estándar de registros de cuentas.

Además, las funciones especiales de clientes son las siguientes:

Tipos de registro de clientes

Los tipos de registro son categorías que le permiten organizar sus registros. Puede asignar registros de clientes a los siguientes tipos de registro:

- "De negocio" especifica una entidad corporativa o un fideicomiso
- "Individual" especifica un cliente potencial o existente
- "Relación profesional" especifica un contable, un abogado u otra relación profesional

Vistas de lista de clientes

En la ficha Clientes, puede utilizar [vistas de lista](#) para acceder cómodamente a diferentes conjuntos de clientes. Por ejemplo, seleccione "Mis clientes A" para ver una lista de sus clientes con una valoración "A".

Detalles de cliente

La página de detalles de clientes incluye grupos de campos diseñados para clientes de wealth management. Por ejemplo, una sección realiza un seguimiento de las preferencias de un cliente en varias categorías; puede especificar que un cliente está interesado en residencias vacacionales, valores de capitalización media, los sectores de venta al por menor y entretenimiento, golf y política de EE.UU.

Lista relacionada Cuentas financieras

La lista relacionada Cuentas financieras proporciona una descripción general de las cuentas financieras del cliente, como nombres de cuentas, números de cuentas y valores actuales. Esta información procede de los registros en la ficha Cuentas financieras.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Clientes:

- "Leer" en cuentas

Para ver clientes:

- "Leer" en cuentas

Para crear clientes:

- "Crear" en cuentas y contactos

Lista relacionada Participaciones bancarias

La lista relacionada Participaciones bancarias proporciona una descripción general de los activos propiedad del cliente como fondos, valores y bonos. Para cada participación bancaria, puede ver valores como valor de mercado, último precio, precio de compra y número de participaciones. Esta información procede de los registros en la ficha Participaciones bancarias. Recuerde que cada participación bancaria está asociada a un registro de cuentas financieras.

Lista relacionada Intereses del cliente

La lista relacionada Intereses del cliente proporciona una descripción general de las seguridades que el cliente está interesado en comprar o contratar. Esta información procede de los registros en la ficha Intereses del cliente.

Lista relacionada Conocer sus clientes

La lista relacionada Conocer sus clientes proporciona una descripción general de los formularios Conocer su cliente asociados con el cliente. Esta información procede de los registros en la ficha Conocer sus clientes.

Lista relacionada Relaciones

Una relación hace referencia a un cliente que tiene una función en la vida de otro cliente, como una esposa, un hijo, un contable o un abogado. Las relaciones se siguen en la lista relacionada Relaciones en la página de detalles del cliente, disponible como una opción. En la terminología estándar de Salesforce, las relaciones se denominan “socios.” Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término “relaciones”.

Lista relacionada Equipo de cliente

La lista relacionada Equipo de cliente realiza un seguimiento de los asesores financieros y otros usuarios de Salesforce incluidos en la gestión de un cliente en particular. En la terminología estándar de Salesforce, los equipos de clientes se denominan “equipos de cuentas.” Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término “equipos de clientes”.

Lista relacionada Miembros de grupos de relaciones

La lista relacionada Miembros de grupos de relaciones muestra los grupos de relaciones de los que el cliente es miembro. Está disponible como opción y se denomina “Miembros de unidad familiar” en algunas organizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce for Wealth Management](#)

[Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management](#)

Reportes y tableros de Salesforce for Wealth Management**Reportes de Salesforce for Wealth Management**

Salesforce for Wealth Management ofrece reportes específicos de la industria agrupados en las siguientes carpetas en la ficha Reportes:

- Reportes de cliente
- Reportes de intereses del cliente
- Reportes de cuentas financieras
- Reportes de participaciones y activos WM
- Reportes Conocer su cliente

Para acceder a estos reportes, seleccione la carpeta apropiada de la lista desplegable en la ficha Reportes, luego haga clic en el nombre de reporte apropiado.

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reportes:

- “Ejecutar reportes”

Y

“Leer” en los registros incluidos en los reportes

Para ver tableros:

- “Ejecutar reportes”

Y

Acceder para ver carpetas de tableros

Tableros de Salesforce for Wealth Management

Salesforce for Wealth Management ofrece tableros específicos de la industria, como un tablero de cuentas financieras que le permite analizar su cartera de negocios. Para acceder a estos tableros, vaya hasta la ficha Tableros y seleccione el nombre del tablero apropiado de la lista desplegable.

 **Nota:** Puede ver una instantánea del tablero en la ficha Inicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce for Wealth Management](#)

[Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management](#)

Establecimiento de grupos de relación de sus clientes

Elaboración de campañas y generación de prospectos

Planificación, gestión y seguimiento de campañas

Campañas

Gestione las campañas de marketing salientes con programas de correo directo, seminarios, impresión de publicidad, email y otros tipos de materiales de marketing asociados. Organice campañas en jerarquías para un sencillo análisis con el fin de ver qué funciona mejor y aumentar las ventas de su compañía.

Salesforce le facilita localizar rápidamente, gestionar y crear reportes sobre campañas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Página de inicio de campañas](#)

[Cinco pasos para la gestión de campañas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Página de inicio de campañas

Al hacer clic en la ficha Campañas se abre la página de inicio de campañas. Todos los usuarios pueden tener acceso a la página de inicio de campañas.

- 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 sus propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable **Ver** y haga clic en **Modificar**.
- En la sección **Campañas recientes**, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de las campañas más importantes que cumplen ese criterio. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier campaña se accede directamente a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Campañas" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Campañas recientes son:

Opción de Campañas recientes	Descripción
Mostrado recientemente	Las diez o veinticinco últimas campañas que ha visto, con la más reciente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios.
Mis campañas activas	Las diez o veinticinco campañas más recientes marcadas como activas, con la que ha creado más recientemente en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad.

- En la sección **Campañas recientes**, haga clic en **Nuevo** para crear una campaña nueva.
- En **Reportes**, haga clic en el nombre de un reporte para abrirlo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campañas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Campañas:

- "Leer" en campañas

Para ver campañas:

- "Leer" en campañas

Para crear campañas:

- "Crear" en campañas

Visualización de jerarquías de campañas

Una jerarquía de campañas le permite agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico, lo que le permite analizar los esfuerzos en marketing relacionados de manera más eficiente.

Para ver la jerarquía de una campaña, haga clic en **Ver jerarquía** junto al campo **Nombre de la campaña** en la página de detalles de la campaña. Si una campaña no forma parte de una jerarquía, la página Jerarquía de campañas correspondiente sólo muestra la campaña que ha seleccionado.

Una jerarquía de campañas muestra las campañas asociadas entre sí mediante el campo **Campaña principal**. Una jerarquía muestra una relación entre campañas, como un grupo de campañas dentro de una táctica de marketing específica. Cada campaña sólo puede tener una campaña principal pero un número ilimitado de campañas iguales; asimismo, una jerarquía de campañas puede contener un máximo de cinco niveles o generaciones. En otras palabras, una jerarquía de campañas tiene una profundidad máxima de cinco niveles pero una amplitud ilimitada en cada nivel. Los miembros de la campaña, como los contactos y prospectos, pueden incluirse en cualquier nivel.

En la página Jerarquía de campañas, las campañas aparecen sangradas con respecto a las superiores, indicando que están relacionadas con las campañas que están por encima de ellas. Las campañas se enumeran en orden descendente basándose en su nivel de jerarquía. Haga clic en cualquier nombre de campaña para abrir la página de detalles de dicha campaña.

Las estadísticas de una campaña individual se encuentran en la sección Estadísticas de campaña de la página de detalles de la campaña. Las estadísticas adicionales para campañas principales y secundarias están en la lista relacionada Jerarquía de campañas.



Nota: Para garantizar que la elaboración de reportes sea precisa, todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar jerarquías de campañas](#)

[Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:

- "Leer" en campañas

Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas

Las páginas de detalles de campañas incluyen la lista relacionada Jerarquía de campañas, que muestra una campaña principal y todas las campañas que se encuentran justo por debajo de ella en la jerarquía de campañas. Puede crear una jerarquía de campañas asociando campañas entre sí utilizando el campo de búsqueda `Campaña principal` de la página de detalles de la campaña. Haga clic en cualquier campaña de la lista relacionada para abrir la página de detalles de dicha campaña.

La lista relacionada Jerarquía de campañas proporciona los campos de estadísticas para cada campaña de la lista, así como el valor total de la campaña principal y todas las campañas por debajo de ésta en la jerarquía de campañas. Los campos de datos estadísticos no están visibles en la lista relacionada hasta que se activan las jerarquías de campañas para su organización. Para obtener más información y una lista de los campos, consulte [Configurar jerarquías de campañas](#) en la página 150.

La lista relacionada Jerarquía de campañas muestra un máximo de dos niveles de jerarquía: la campaña principal y sus campañas secundarias. Si una campaña secundaria tiene elementos secundarios, dichos elementos no aparecen en la lista relacionada pero sus datos se incluyen en los valores de campos de estadística de jerarquía de campañas. Los campos de estadística de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales independientemente de si tiene derechos de colaboración para visualizar campañas individuales dentro de la jerarquía. Sin embargo, si no tiene acceso a una campaña que aparezca en la lista relacionada, no podrá ver su página de detalles desde el vínculo de la lista relacionada. Para ver todos los niveles de una jerarquía de campañas, haga clic en el vínculo **Ver jerarquía** junto a `Nombre de la campaña` en la página de detalles de la campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:

- “Leer” en campañas

Para ver jerarquías de campañas:

- “Leer” en campañas

CONSULTE TAMBIÉN

[Presentación y modificación de campañas](#)

[Campos de campañas](#)

Presentación y modificación de campañas

Presentación de campañas

Una vez localizada una campaña en la página de inicio o en la lista de campañas, al hacer clic en su nombre se muestra información pormenorizada de la campaña. También puede seleccionar un nombre de campaña de la lista relacionada Historial de campañas de un prospecto, contacto o cuenta personal asociada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

Modificación de campañas

Para actualizar una campaña, haga clic en **Modificar** y, a continuación, cambie los campos que desee actualizar. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar**. También puede hacer clic en **Guardar y nuevo** para guardar la campaña actual y crear otra.

Utilice la modificación en línea para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación en línea no está activada, haga contacto con su administrador.

 **Nota:** Para modificar una campaña secundaria de otra campaña, debe tener al menos el acceso "Lectura" en la campaña principal.

Creación de jerarquías de campañas

Al crear o modificar una campaña, puede utilizar el campo de búsqueda *Campaña principal* para asignar un elemento principal a su campaña. En el cuadro de diálogo de búsqueda puede buscar una campaña existente o crear una nueva campaña principal. Para obtener más información sobre cómo configurar jerarquías de campañas para su organización, consulte [Configurar jerarquías de campañas](#) en la página 150.

Cálculo de estadísticas de campaña

Los detalles de campaña incluyen los campos de estadísticas de campaña, que se actualizan automáticamente e incluyen valores de todos los registros asociados independientemente de si tiene acceso de lectura a dichos registros. Si tiene activadas las jerarquías de campañas, la lista relacionada Jerarquía de campañas contiene estadísticas adicionales para una campaña principal y todas las campañas que se encuentran por debajo en la jerarquía de campañas.

 **Nota:** El proceso de cálculo de las estadísticas de la campaña se ejecuta cada dos minutos y procesa una estadística de la campaña a la vez. Si existe un gran número de campañas o campañas con un gran número de miembros pendientes de la campaña, es posible que se produzca un retraso de 10 minutos o más.

Vínculo de contactos, prospectos o cuentas personales a campañas

Seleccione una opción del botón desplegable **Gestionar miembros** en la página de detalles de campaña.

Configuración avanzada

Haga clic en **Configuración avanzada** para personalizar los valores de Estado del miembro de una campaña. Consulte [Personalización de la configuración de campañas](#) en la página 149.

Listas relacionadas de una campaña

- Pase el ratón por encima de la página de detalles para ver la lista relacionada correspondiente y sus registros. Si Chatter está activado, pase el ratón por encima de los vínculos bajo las noticias en tiempo real. Una superposición interactiva permite ver y gestionar los elementos de la lista relacionada rápidamente. Haga clic en uno de los vínculos para ir al contenido de la lista relacionada. Si los vínculos no están activados, haga contacto con su administrador de Salesforce.
- En la parte inferior de la pantalla se muestra información de la campaña, por ejemplo, actividades, archivos adjuntos, miembros de campaña, jerarquías de campañas y las oportunidades resultantes de la campaña. Las listas relacionadas que aparecen están determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya asignado a los formatos de página, así como por los permisos que posea para poder ver los datos relacionados. Puede hacer clic en elementos individuales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de campañas:

- "Leer" en campañas

Para cambiar campañas:

- "Modificar" en campañas

Y

Usuario de marketing **activada** en la información de usuario

para ver detalles adicionales. Para mostrar más elementos, haga clic en **Más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada.

Impresión de campañas

Para ver una versión imprimible de toda la información de una campaña, haga clic en **Vista de impresión** en la página de detalles de la campaña. Puede imprimir la pantalla mediante la opción Imprimir de su explorador.

Colaboración

Para compartir una campaña con otros usuarios, grupos o funciones, haga clic en **Colaboración**. Consulte [Colaboración de campaña](#) en la página 174.

Para regresar a la última página de lista que ha abierto, haga clic en **Regresar a la lista** en la parte superior de la página de detalles de la campaña. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

Agregar miembros individuales a campañas

Seleccione manualmente miembros de campañas desde las páginas de detalle de contactos o cuentas personales.

1. Desde una página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Agregar a campaña**.
2. Especifique la campaña.
3. En la página Modificación de miembro de campaña, especifique el estado de miembro de campaña.
4. Guarde su trabajo.

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 agregar o duplicar un miembro de campaña:

- "Leer" en campañas

Y

"Modificar" en prospectos y contactos

Para modificar miembros de campañas individuales:

- "Leer" en campañas

Y

"Leer" o "Modificar" en prospectos o contactos

Personalización de la configuración de campañas

Para cada campaña, los usuarios de marketing deben definir valores de campaña Estado de miembro que un prospecto, contacto o cuenta personal tiene para una campaña. Por ejemplo, puede definir los valores de "Planificado", "Invitación enviada", "RSVP" y "Ha asistido" para una conferencia. No disponibles en Lightning Experience.

Privilegios de usuario para la personalización de la configuración de campañas

- Cualquiera puede ver una configuración avanzada de las campañas. Puede *modificar* la configuración avanzada si:
 - La casilla de verificación `Usuario de marketing` está seleccionada en su información de usuario
 - Tiene el permiso "Modificar" en campañas
 - Tiene al menos el acceso compartido de creación en el registro de campaña
 - Está trabajando en Salesforce Classic
- Si *sustituye valores de estado de miembro*, todos los registros de campaña se actualizan con independencia de su acceso compartido de los contactos o prospectos relacionados.

Definición de los valores de estado de los miembros

Las nuevas campañas tienen dos valores de estado de miembro predeterminados: "Enviado" y "Respondido". Puede modificar o crearlos.

1. Haga clic en **Configuración avanzada** en la página de detalles de la campaña.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Actualice las entradas existentes o agregue valores nuevos.
4. Haga clic en **Agregar más** para agregar entradas. Puede agregar hasta 50 entradas.
5. Seleccione una de las entradas como valor "Predeterminado".
6. Elija qué valores cuentan como "Respondida". Los miembros con valores de "Respondida" se computarán en el campo `Número total de respuestas` de la campaña.



Nota: La modificación de la casilla de verificación Respondido tiene efectos secundarios. Cuando selecciona o cancela la selección de la casilla de verificación Respondido, *los datos estadísticos de la campaña* y los detalles de miembro de campaña cambian de manera acorde. De forma específica, los campos `Respondido`, `Fecha de última respuesta`, y `Última modificación` cambian en el registro de miembros de la campaña. Por ejemplo, si está trabajando con un estado llamado "Asistente" y selecciona para ello la casilla de verificación `Respondido`, los miembros de campaña existentes cuyo estado es "Asistente" cuentan como respuestas en los datos estadísticos de la campaña y se actualizan los campos de fecha.

Sustitución de los valores de estado de los miembros

Puede realizar una sustitución global de los valores de Estado del miembro para todos los miembros de la campaña. Por ejemplo, usted decide que "Asistente" es un valor más apropiado que "Presente".

1. Haga clic en **Configuración avanzada** en la página de detalles de la campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:

- "Leer" en campañas

Para personalizar valores de estado de los miembros:

- "Modificar" en campañas

Y

`Usuario de marketing` activada en la información de usuario

2. Haga clic en **Reemplazar** en la lista relacionada Valores de estado de miembro.
3. Especifique el valor que desee cambiar y seleccione un valor nuevo.
4. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Al sustituir el estado del miembro de la campaña, no se volverá a calcular los campos de resumen o las reglas de flujo de trabajo, los desencadenadores o las reglas de validación.

Configurar jerarquías de campañas

Analice y cree reportes sobre la salud de sus campañas relacionadas. Al asociar campañas entre sí utilizando una relación de búsqueda, puede agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico.

Las jerarquías contienen hasta cinco niveles. Cada campaña puede tener una campaña principal pero un número ilimitado de campañas iguales.

Para configurar jerarquías de campañas, agregue el campo `Campaña principal` al formato de página de su campaña y active los campos de estadísticas de jerarquía de campañas.

Utilice la seguridad a nivel de campo para hacer que los campos sean visibles. A medida que vaya haciendo visible cada campo, Salesforce mostrará el valor del campo en la sección **Total de la jerarquía** de la lista relacionada Jerarquía de campañas.

 **Nota:** Los campos de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales para una campaña principal y todas las campañas que estén por debajo de ella en la jerarquía de campañas, independientemente de si un usuario tiene derechos de intercambio para una campaña específica dentro de la jerarquía de campañas. Por ello, tenga en cuenta la configuración de intercambio de campaña de su organización al activar los campos de jerarquía de campañas. Si no desea que los usuarios vean datos de jerarquía adicionales que incluyan campañas para las que los usuarios no tengan acceso, puede eliminar algunos o todos los campos de jerarquía de campañas de la lista relacionada Jerarquía de campañas. Si no desea agregar los campos de jerarquía de campañas a la lista relacionada o el diseño de página, todavía puede acceder a estos campos sobre reportes.

Una vez se hayan establecido las jerarquías de campañas, los usuarios pueden crear y asignar campañas principales utilizando `Campaña principal` y, a continuación, visualizar detalles sobre la jerarquía en la página Jerarquía de campañas o la lista relacionada Jerarquía de campañas.

 **Nota:** Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.

La página Jerarquía de campañas, accesible desde el vínculo **Ver jerarquía** junto a **Nombre de la campaña** en el registro de campaña, muestra todos los niveles de una jerarquía y las campañas incluidas en cada nivel. Para obtener más información, consulte [Visualización de jerarquías de campañas](#) en la página 145. La lista relacionada Jerarquía de campañas proporciona datos adicionales para la campaña principal y todas las campañas por debajo de ella en la jerarquía. Para obtener más información, consulte [Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas](#) en la página 146.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración de campañas](#)
[Campos de campañas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una jerarquía de campañas:

- “Crear” en campañas

Y
 Usuario de marketing activado en la página de detalles del usuario

Para configurar jerarquías de campañas:

- “Personalizar aplicación”

Gestión de miembros de campañas

Modificación de varios miembros de campaña

Modificación de miembros de campaña desde la página Gestionar miembros

 **Nota:** Antes de utilizar la página Gestionar miembros, verifique que está utilizando un explorador compatible.

Para actualizar su estado, modificar sus detalles o eliminar miembros de campaña en la página Gestionar miembros:

1. Haga clic en **Gestionar miembros** y seleccione **Modificar miembros - Buscar** en el botón desplegable en una página de detalle de campaña o la lista relacionada Miembros de campaña en una página de detalles de campaña.
2. En la subficha Miembros existentes, puede ingresar los criterios de filtro para buscar miembros existentes y hacer clic en **Empezar**.

 **Nota:** Para campañas con miembros creados a partir de prospectos y contactos, debe tener el permiso "Leer" en los prospectos y contactos para ver todos los miembros. Si sólo tiene "Leer" en prospectos, sólo verá miembros de campaña creados a partir de prospectos; si sólo tiene "Leer" en contactos, sólo verá miembros de campaña creados a partir de contactos.

3. Seleccione las casillas de verificación junto a los registros que desea modificar. Para seleccionar todos los registros de la página actual, seleccione la casilla de verificación del encabezado de fila.
4. También puede realizar las siguientes acciones:
 - Para cambiar el estado de un miembro de campaña, seleccione el estado de la lista desplegable **Actualizar estado**.
 - Para eliminar un miembro de una campaña, haga clic en **Eliminar**.
 - Para modificar los detalles de un miembro de campaña, haga clic en **Modificar**.
 - Para [visualizar, modificar, eliminar o clonar un miembro de campaña](#), haga clic en el nombre del miembro de campaña en la columna Nombre.

La página Gestionar miembros más reciente no está disponible en el modo de accesibilidad. En el modo de accesibilidad, podrá [agregar contactos o prospectos a una campaña](#), [actualizar miembros de campaña](#) mediante los asistentes de miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar miembros de campañas](#)

[Adición de varios miembros de campaña](#)

[Visualización y modificación de un miembro de campaña](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Miembros existentes:

- "Modificar" en campañas

Y

"Leer" en prospectos o contactos

Y

Usuario de marketing activada en la información de usuario

Para actualizar y eliminar miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas

Y

"Modificar" en prospectos y contactos

Y

Usuario de marketing activada en la información de usuario

Gestionar miembros de campañas

Gestione los miembros de las campañas directamente desde una página de detalle de campaña.

Utilice la opción **Gestionar miembros** de la lista relacionada Miembros de campaña y de la sección de detalles de campaña para buscar prospectos y contactos y agregarlos como miembros de campaña, actualizar o eliminar miembros existentes y agregar y actualizar miembros de campaña utilizando un archivo de importación.

La lista relacionada Miembros de campaña se utiliza para:

- Agregar miembros individuales desde una búsqueda
- Agregar múltiples miembros desde un archivo de importación
- Modificar miembros
- Actualizar estados de miembros desde un archivo de importación

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de varios miembros de campaña](#)

[Modificación de varios miembros de campaña](#)

[Importación de miembros de campaña](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o duplicar un miembro de campaña:

- "Leer" en campañas

Y

"Modificar" en prospectos y contactos

Para ver y modificar la lista relacionada Miembros de campaña:

- "Leer" en campañas

Y

"Leer" en prospectos o contactos

Para ver y utilizar el botón **Gestionar miembros** en la lista relacionada de miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas

Y

"Leer" en prospectos o contactos

Adición de varios miembros de campaña

Adición de miembros de campaña desde la página Gestionar miembros

Puede agregar prospectos y contactos como miembros de una campaña desde la página Gestionar miembros. Para agregar contactos a una campaña, la casilla de verificación [Agregar a campaña](#) debe estar activada.

 **Nota:** Antes de utilizar la página Gestionar miembros, verifique que está utilizando un explorador compatible.

Para agregar miembros de campaña desde la página Gestionar miembros:

1. Haga clic en **Gestionar miembros** y seleccione **Agregar miembros: Buscar** en el botón desplegable en una página de detalle de campaña o la lista relacionada Miembros de campaña en una página de detalles de campaña.
 2. En la subficha Agregar miembros, seleccione los botones de opción **Prospectos** o **Contactos** para agregar prospectos o contactos, respectivamente.
 3. Busque los prospectos o contactos:
 - Puede especificar filtros de búsqueda y haga clic en **Empezar**
 - Además, puede seleccionar una vista existente, como todos los prospectos abiertos, en la lista desplegable Utilizar vista existente. Sus resultados se mostrarán automáticamente. Si selecciona una vista existente, puede modificar sus criterios agregando o modificando filtros y haciendo clic en **Empezar**.
-  **Nota:** No puede modificar los criterios de filtro si ha seleccionado una vista que utilice opciones avanzadas o que utilice más de cinco filtros. Los criterios de filtro se reflejarán en sus resultados de búsqueda de estas vistas, aunque no se muestran todos los criterios de filtro.
4. Seleccione las casillas de verificación junto a los registros que desee agregar. Para seleccionar todos los registros en la página actual, seleccione la casilla de verificación en la fila del encabezado.
 5. Seleccione un estado en la lista desplegable **Agregar con estado**.

Aparecerá un mensaje de confirmación y verá los miembros que haya añadido en la subficha Miembros existentes.

 **Nota:** Si no puede agregar contactos, active la casilla de verificación [Agregar a campaña](#):

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de búsqueda.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la vista de lista Contactos.
3. Seleccione [Agregar a campaña](#).
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas
- Y
- "Modificar" en prospectos y contactos
- Y
- Usuario de marketing activada en la información de usuario

Para eliminar miembros de campaña:

- "Leer" en campañas
- Y
- "Modificar" en prospectos o contactos

La página Gestionar miembros más reciente no está disponible en el modo de accesibilidad. En el modo de accesibilidad, podrá [agregar contactos o prospectos a una campaña](#), [actualizar miembros de campaña](#) mediante los asistentes de miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar miembros de campañas](#)

[Modificación de varios miembros de campaña](#)

Agregar miembros de campaña desde reportes estándar

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar miembros a campañas desde un reporte de contactos:	Usuario de marketing activada en la información de usuario Y "Modificar" en campañas Y "Leer" en contactos Y "Leer" en reportes
Para agregar miembros a campañas desde un reporte de prospectos:	Usuario de marketing activada en la información de usuario Y "Modificar" en campañas Y "Leer" en prospectos Y "Leer" en reportes
Para agregar miembros a campañas desde un reporte de cuenta personal:	Usuario de marketing activada en la información de usuario Y "Modificar" en campañas Y "Leer" en contactos Y "Leer" en reportes

Agregar miembros a una campaña es rápido y sencillo cuando los agrega desde sus reportes tabulares, de resumen y matriciales de prospecto, contacto y cuenta personal.

Disponible en: Salesforce Classic

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

1. Desde un reporte que devuelve registros de prospecto, contacto o cuenta personal, haga clic en **Agregar a campaña**.
Si el botón **Agregar a campaña** está desactivado, modifique su reporte para devolver menos de 50.000 registros.
2. Ingrese el nombre de una campaña.
3. Seleccione un estado de miembro para los nuevos miembros.
4. Seleccione si los miembros ya asociados con la campaña conservan su estado. Si lo desea, actualice su estado con aquel que seleccionó para nuevos miembros.
5. Haga clic en **Agregar a campaña**.
6. Revise la pantalla de confirmación.
7. Haga clic en **Listo** para regresar al reporte.

Tenga en cuenta estas consideraciones al agregar miembros de campaña desde un reporte:

- Si interrumpe el proceso de agregar miembros de campaña, es posible que se sigan agregando algunos miembros a la campaña. Eso se debe a que los miembros se agregan en lotes.
- Si los registros de prospectos o contactos se modifican después de iniciar el proceso de agregar miembros de campaña pero antes de que se agreguen, esos prospectos o contactos no se agregarán a la campaña.
- Puede agregar prospectos activos a campañas, no prospectos convertidos. Si aparecen prospectos convertidos en su reporte, no se preocupe, Solo los activos forman parte del proceso agregar a campaña.

Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar contactos a una campaña: Usuario de marketing activada en la información de usuario
Y
"Modificar" en campañas
Y
"Modificar" en contactos

Para agregar prospectos a una campaña: Usuario de marketing activada en la información de usuario
Y
"Modificar" en campañas
Y
"Modificar" en prospectos

Para agregar cuentas personales a una campaña: Usuario de marketing activada en la información de usuario
Y
"Modificar" en campañas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Y

"Modificar" en contactos

Ahorre tiempo agregando hasta 200 miembros a una campaña a la vez desde sus vistas de lista de prospecto o contacto. O bien actualice el estado de miembro para miembros ya asociados con la campaña.

1. Navegue a una vista de lista de contacto o prospecto.
2. Seleccione hasta 200 registros para agregar a una campaña.
3. Haga clic en **Agregar a campaña**.
4. Ingrese el nombre de una campaña.
5. Seleccione un estado de miembro para los nuevos miembros.
6. Seleccione si los miembros ya asociados con la campaña conservan su estado actual. Si lo desea, actualice su estado con aquel que seleccionó para nuevos miembros.
7. Agregue los miembros.

Visualización y modificación de un miembro de campaña

En la página de detalles del miembro de campaña puede modificar, eliminar o duplicar sus registros. Además, si el miembro de campaña se basa en un prospecto, puede convertir el prospecto; si el miembro de campaña se basa en un contacto, puede crear una oportunidad.

Para ver la página de detalles del miembro de campaña, haga clic en el nombre del miembro de la campaña en las columnas Nombre o Apellidos de la lista relacionada Miembros de campaña de la página de detalles de una campaña o en la ficha Miembros existentes.

 **Nota:** Para ver un miembro de campaña, debe tener permisos en la campaña y el prospecto o contacto. Por ejemplo, para ver un miembro de campaña que se creó a partir de un prospecto, deberá ver tanto la campaña como el prospecto.

Para modificar el formato de la página de detalles de miembros de la campaña, desde la configuración de gestión de objetos para miembros de campaña, vaya a Formatos de página y luego haga clic en **Modificar** junto al nombre del formato de página.

Modificación de un miembro de campaña

Para modificar un miembro de campaña, haga clic en **Modificar** en la página de detalles del miembro de campaña, cambie los campos que desee actualizar y haga clic en **Guardar**. Los campos derivados del contacto o prospecto sólo pueden modificarse en las páginas de detalle del prospecto o contacto.

 **Nota:** Si su administrador ha activado la modificación en línea para su organización, no puede utilizar la modificación en línea en la lista desplegable **Estado** de la página de detalles del miembro de campaña. En su lugar, haga clic en **Modificar** en la página de detalles de campaña para modificar la lista desplegable **Estado**.

Duplicación de un miembro de campaña

Para duplicar un miembro de campaña, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles del miembro de campaña y seleccione una campaña y un contacto o prospecto. Cambie los campos que desea duplicar para el nuevo miembro de campaña y haga clic en **Guardar**.

Eliminación de un miembro de campaña

Para eliminar un miembro de campaña, haga clic en **Eliminar** en la página de detalles del miembro de campaña.

 **Nota:** El registro de miembro de campaña se elimina de forma permanente, y no podrá recuperarse de la papelera. Sin embargo, el registro del prospecto o contacto original no se eliminará.

Conversión de un prospecto

Si el miembro de campaña se creó a partir de un prospecto, puede hacer clic en **Convertir prospecto** en la página de detalles del miembro de campaña para convertir el prospecto. Cuando convierte un prospecto, el miembro de campaña sigue formando parte de la campaña, aunque su tipo cambia de prospecto a contacto.

Creación de una oportunidad

Si el miembro de campaña se creó a partir de un contacto, puede hacer clic en **Crear oportunidad** en la página de detalles del miembro de campaña para crear una oportunidad. Cuando crea una oportunidad, el miembro de campaña sigue formando parte de la campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, modificar o eliminar miembros de campaña:

- “Leer” en campañas
Y
“Leer” en prospectos
Y
“Leer” en contactos

Para agregar miembros de campaña:

- “Leer” en campañas
Y
“Modificar” en prospectos
Y
“Modificar” en contactos

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de miembros de campaña](#)

Campos de miembros de campaña

Los campos siguientes (mostrados por orden alfabético) componen un miembro de campaña. La mayoría de campos de miembro de campaña se obtienen del registro de contacto o de prospecto a partir del que se ha creado el miembro de campaña y debe editarse desde el registro de contacto o de prospecto correspondiente. Es posible que algunos de estos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campo	Descripción
Campaña	La campaña a la que pertenece el prospecto o el contacto.
Divisa de miembro de campaña	La divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en el miembro de campaña. Las cantidades mostradas en la divisa de campaña y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.
Tipo de miembro de campaña	El tipo de registro del miembro de campaña, que determina el formato de página disponible para el miembro de campaña. (Sólo lectura)
Ciudad	Ciudad que aparece en la dirección del prospecto o del contacto.
Compañía (cuenta)	La compañía, si el miembro de campaña se basa en un prospecto, o la cuenta en el caso de que se base en un contacto.
Contacto	El nombre del contacto, si el miembro de campaña se basa en un contacto.
País	País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.
Creado por	Usuario que ha creado el miembro de campaña. (Sólo lectura)
Fecha de creación	Fecha en la que se creó el miembro de campaña. (Sólo lectura)
Descripción	Descripción del prospecto o el contacto.
No llamar	Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo Teléfono se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.
Email	Dirección de email del prospecto o el contacto.
No recibir emails	Si el contacto desea recibir emails. Si utiliza Data.com, el valor del campo Correo electrónico se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.
Fax	Número de fax del prospecto o el contacto.
No recibir fax	Si el contacto desea que se le incluya en la transmisión de faxes.
Nombre	Nombre del prospecto o el contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Campo	Descripción
Fecha de primera respuesta	Fecha en la que el miembro de campaña respondió por primera vez. (Sólo lectura)
Autor de la última modificación	Usuario que realizó la última modificación en el registro de miembro de campaña. (Sólo lectura)
Fecha de última modificación	Fecha en la que se realizó la última modificación del registro de miembro de campaña. (Sólo lectura)
Apellidos	Apellidos del prospecto o el contacto.
Prospecto	El nombre del prospecto, si el miembro de campaña se basa en un prospecto.
Origen del prospecto	Origen del prospecto; por ejemplo, anuncio, socio o web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.
Móvil	Número de celular del prospecto o el contacto.
Teléfono	Número de teléfono del prospecto o el contacto.
Respondido	Indica si el miembro de campaña ha respondido.
Saludo	El tratamiento para dirigirse a la persona; por ejemplo, Sr., Sra., Dr. o profesor.
Estado/Provincia	Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.
Estado	El estado del miembro de campaña; por ejemplo, enviado o respondido.
Dirección	Calle que aparece en la dirección del prospecto o del contacto.
Título	El título del prospecto o el contacto; por ejemplo, presidente.
Código postal	Código postal que aparece en la dirección del prospecto o del contacto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización y modificación de un miembro de campaña](#)

[Adición de varios miembros de campaña](#)

Importación de miembros de campaña

Agregue contactos, prospectos y cuentas personales a campañas a través del Asistente de importación de datos.

Con el Asistente de importación de datos, un usuario de marketing designado puede utilizar un archivo CSV (valores separados por comas) para importar contactos, prospectos o cuentas personales y realizar un seguimiento de sus respuestas en cada etapa de una campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Actualizar estados de miembros de campañas con el Asistente de importación de datos](#)

Para actualizar el estado de muchos miembros de campañas al mismo tiempo, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

[Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos](#)

Para agregar contactos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

[Agregar prospectos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos](#)

Para agregar prospectos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

[Agregar cuentas personales existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos](#)

Para agregar cuentas personales múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

[Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos](#)

Con un único archivo de importación, puede crear múltiples contactos al mismo tiempo y hacerlos miembros de una campaña.

[Crear prospectos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos](#)

Para agregar prospectos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Actualizar estados de miembros de campañas con el Asistente de importación de datos

Para actualizar el estado de muchos miembros de campañas al mismo tiempo, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id de Salesforce del miembro de la campaña
- Estado del miembro de la campaña

 **Sugerencia:** Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Actualizar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Estado de los miembros de la campaña** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
4. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Id de Salesforce del miembro de la campaña
 - Estado del miembro de la campaña
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar estados de miembros de campañas a través del Asistente de importación de datos:

- Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario Y
"Leer" en contactos O "Importar prospectos" Y
"Modificar" en campañas

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar contactos que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario

Y

"Crear" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Y

"Modificar" en cuentas y campañas

Y

"Importar contactos personales"

Para agregar contactos que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario

Y

"Crear" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Y

"Modificar" en cuentas, contactos y campañas

Y

"Modificar todos los datos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Para agregar contactos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Cuenta: Id. de Salesforce
- Contacto: Id. de Salesforce
- Contacto: Apellidos



Sugerencia: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas y contactos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir contacto por` en **Id. de Salesforce**.
4. Establezca `Coincidir cuenta por` en **Id. de Salesforce**.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione **Asignar contactos a campañas**.
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Cuenta: Id. de Salesforce
 - Contacto: Id. de Salesforce
 - Contacto: Apellidos
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

Agregar prospectos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar prospectos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id. de Salesforce del prospecto
- Apellidos del prospecto

 **Sugerencia:** Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Prospectos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir prospecto por` en **Id. de Salesforce**.
4. Seleccione `Asignar prospectos a campañas`.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione `Asignar contactos a campañas`.
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Id. de Salesforce del prospecto
 - Apellidos del prospecto
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

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 agregar prospectos existentes a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario Y
"Modificar" en campañas Y
"Importar prospectos"

Agregar cuentas personales existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar cuentas personales múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id. de Salesforce del contacto asociado con la cuenta personal
- Email

 **Sugerencia:** Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas personales** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
 **Nota:** Aunque aparece la opción **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**, no la puede utilizar para agregar nuevas cuentas personales a campañas.
3. Establezca `Coincidir prospecto por` en **Id. de Salesforce**.
4. Seleccione `Asignar cuentas personales a campañas`.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Id. de Salesforce del contacto asociado con la cuenta personal
 - Email
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

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 agregar cuentas personales que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- “Crear” en cuentas
Y
“Modificar” en cuentas
Y
“Importar contactos personales”

Para agregar cuentas personales que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- “Crear” en cuentas
Y
“Modificar” en cuentas y contactos
Y
“Modificar todos los datos”

Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

PERMISOS DE USUARIO

Para crear contactos que posee y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario

Y

"Crear" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Y

"Modificar" en cuentas y campañas

Y

"Importar contactos personales"

Para crear contactos que poseen otros usuarios y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario

Y

"Crear" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Y

"Modificar" en cuentas, contactos y campañas

Y

"Modificar todos los datos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Con un único archivo de importación, puede crear múltiples contactos al mismo tiempo y hacerlos miembros de una campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Cuenta: Nombre de la cuenta
- Contacto: Email
- Contacto: Apellidos
- Contacto: Nombre (opcional pero recomendado)



Sugerencia: Para obtener valores que ya están en su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas y contactos** y, a continuación, seleccione **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**.
3. Establezca **Coincidir contactos por** en **Email**.

4. Establezca `Coincidir cuentas por` en **Nombre de cuenta y sitio de cuenta**.
5. Seleccione `Asignar contactos a campañas`.
6. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Cuenta: Nombre de la cuenta
 - Contacto: Email
 - Contacto: Apellidos
 - Contacto: Nombre (opcional pero recomendado)
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

Crear prospectos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar prospectos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Email
- Compañía
- Apellidos
- Nombre (opcional pero recomendado)

 **Sugerencia:** Para obtener valores que ya están en su organización, ejecute reportes y luego exporte los datos de los reportes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeran aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros > Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Prospectos** y, a continuación, seleccione **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir prospecto por` en **Email**.
4. Seleccione `Asignar prospectos a campañas`.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
 - Email

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear prospectos y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- Usuario de marketing seleccionado en la información de usuario Y "Modificar" en campañas Y "Importar prospectos"

- Compañía
- Apellidos
- Nombre (opcional pero recomendado)

7. Haga clic en **Siguiente**.

8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por email. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importación de miembros de campaña](#)

Campos de campañas

Una campaña tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Descripción
Activo	Casilla de verificación que indica si la campaña está activada o no.
Costo real	Cantidad de dinero invertida en realizar campañas.
Costo presupuestado	Cantidad de dinero presupuestada para la campaña.
Divisa de campaña	Divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en la campaña. Las cantidades mostradas en la divisa de campaña y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.
Tipo de miembro de campaña	Tipo de registro de miembros de campaña; determina el formato de página de los miembros de la campaña.
Nombre de la campaña	Nombre de identificación de la campaña.
Propietario de campaña	Propietario asignado de la campaña.
Tipo de registro de la campaña	Tipo de registro de la campaña; determina los valores de lista de selección disponibles en la campaña.
Prospectos convertidos	Número de prospectos convertidos debido a los esfuerzos de marketing de la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción
	Para obtener más información sobre conversión de prospectos, consulte Convertir prospectos cualificados en la página 203. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Creado por	Usuario que ha creado la campaña, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)
Vínculos personalizados	Lista de vínculos personalizados para campañas definida por el administrador.
Descripción	Descripción de la campaña. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres.
Fecha final	Fecha de finalización de la campaña. Las respuestas recibidas después de esta fecha se siguen contando.
Respuesta prevista (%)	Porcentaje de respuestas que espera recibir en la campaña.
Ingresos previstos	Cantidad de dinero que espera generar en la campaña.
Autor de la última modificación	Usuario que ha modificado por última vez los campos de campaña, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la campaña. (Sólo lectura)
Número total de oportunidades	Campo calculado para el número de oportunidades asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Número enviado	Número de individuos destinatarios de la campaña. Por ejemplo, el número de emails enviados.
Número de oportunidades ganadas	Campo calculado para el número de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Campaña principal	La campaña superior a la campaña seleccionada en la jerarquía de campaña.
Fecha de inicio	Fecha de inicio de la campaña.
Estado	Estado de la campaña, por ejemplo, Planificada, En curso. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.
Costo real total en jerarquía	Campo calculado para el importe monetario total gastado para ejecutar una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Costo presupuestado total en jerarquía	Campo calculado para el importe monetario total presupuestado para una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Número total de contactos	Número de individuos en las cuentas asociados con la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Total de contactos en la jerarquía	Campo calculado para el número de contactos asociados con la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Total de prospectos convertidos en la jerarquía	Campo calculado para el número total de prospectos asociados con la jerarquía de campaña convertidos en cuentas, contactos y oportunidades. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Ingresos previstos totales en jerarquía	Campo calculado para el importe monetario total que está previsto que se genere a partir de una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Número total de prospectos	Número potencial de oportunidades (prospectos) asociados con la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Total de prospectos en la jerarquía	Campo calculado para el número de prospectos asociados con la jerarquía de campañas. Este número también incluye prospectos convertidos. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Número total enviado en jerarquía	Campo calculado para el número total de personas destinatarios de una jerarquía de campañas; por ejemplo, el número de mensajes de email enviados. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Total de oportunidades en la jerarquía	Campo calculado para el número total de oportunidades asociadas con la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Número total de respuestas	Campo calculado para el número total de contactos y prospectos sin convertir con un Estado del miembro equivalente a "Respondido" en la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Total de respuestas en la jerarquía	Campo calculado para el número total de contactos y prospectos sin convertir con un Estado del miembro equivalente a "Respondido" en la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Valor total de oportunidades	Campo calculado para la cantidad de todas las oportunidades asociadas con la campaña, incluyendo las oportunidades cerradas/ganadas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa y se muestra entre paréntesis. En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis.

Campo	Descripción
Valor total de oportunidades en la jerarquía	Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. Campo calculado para la cantidad de todas las oportunidades asociadas con la jerarquía de campaña, incluyendo las oportunidades cerradas/ganadas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa. En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa y se muestra entre paréntesis. En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis.
Valor total de oportunidades ganadas	Campo calculado para la cantidad de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa. En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Valor total de oportunidades ganadas en la jerarquía	Campo calculado para la cantidad de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la jerarquía de campaña. (Sólo

Campo	Descripción
	lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa. En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa. En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Total de oportunidades ganadas en la jerarquía	Campo calculado para el número total de oportunidades ganadas asociadas con la jerarquía de campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
Tipo	Tipo de campaña, por ejemplo, Correo directo o Programa de referencias. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.

Campañas de colaboración

Su administrador define el modelo de colaboración de su organización para el acceso a campañas. Sin embargo, puede ampliar los privilegios de colaboración de sus propias campañas de forma individual. Utilice la colaboración de campañas para *ampliar* el acceso a las campañas; sin embargo, no puede restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la campaña. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la campaña. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable **Ver** y haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- 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.

Consideraciones especiales

- Para compartir una campaña, debe tener Acceso público completo a la campaña y haber seleccionado la casilla de verificación **Usuario de marketing** en su información personal.
- El botón **Compartir** está disponible dependiendo de los valores predeterminados de su organización para las campañas.
- Asegúrese de que comparte registros con usuarios que disfruten del permiso de objeto "Leer" para ver los registros compartidos.
- Compartir una campaña no concede automáticamente el acceso de lectura a todos los miembros de la campaña. Asegúrese de que el usuario con el que está compartiendo una campaña tiene visibilidad de los prospectos o contactos asociados.
- Los campos de estadística de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales para una campaña principal y todas las campañas que estén por debajo de ella en la jerarquía, independientemente de si un usuario tiene derechos de intercambio para una campaña específica dentro de la jerarquía. Por ello, tenga en cuenta la configuración de intercambio de campaña de su organización al activar las estadísticas de jerarquía de campañas. Si no desea que los usuarios vean datos de jerarquía adicionales, elimine algunos o todos los campos de estadística de jerarquía de campañas de la lista relacionada [Jerarquía de campañas](#). Estos campos seguirán estando disponibles para la elaboración de reportes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de jerarquías de campañas](#)

[Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:

- "Leer" en campañas

Para compartir campañas:

- "Leer" en campañas

Y

Usuario de marketing activada en la información de usuario

Agregar múltiples contactos y prospectos a campañas

Agregue rápidamente gran cantidad de contactos, prospectos y cuentas personales como miembros a sus campañas al mismo tiempo mientras esté en modo de accesibilidad.

1. Desde una campaña, haga clic en **Gestionar miembros**.
2. Haga clic en **Agregar miembros: contactos existentes** o **Agregar miembros: prospectos existentes**.
3. En el primer paso del asistente, seleccione un valor de estado del miembro de una campaña para asignarlo a los miembros nuevos.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione los registros que desea agregar como miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar múltiples contactos, prospectos y cuentas personales a campañas:

- Usuario de marketing en la información de usuario
Y
"Modificar" en campañas
Y
"Leer" en contactos, prospectos y cuentas personales

Realizar un seguimiento de las oportunidades que aportan sus campañas

Realice un seguimiento de cómo contribuyen sus campañas en sus oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Influencia de campaña personalizable

Influencia de campaña personalizable le permite 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.

Agregar campañas influyentes a una oportunidad

Gestione listas de campañas que influyen en sus oportunidades directamente en las páginas de detalles de oportunidades.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Tenga en cuenta estos detalles antes de añadir campañas influyentes a sus oportunidades.

- Si su negocio utiliza el modelo Influencia de campaña de Salesforce, no puede agregar campañas influyentes manualmente a oportunidades. Las campañas se agregan automáticamente a oportunidades basándose en las reglas que define su administrador.
 - Si su negocio utiliza otro modelo de influencia de campaña y su administrador lo autorizó, puede agregar campañas influyentes a oportunidades por sí solo.
1. Vea la página de detalles de una oportunidad.
 2. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Influencia de campaña.
 3. En el campo de nombre Campaña, ingrese un nombre de campaña o haga clic en  para buscar una campaña.
 4. Si está utilizando el modelo Influencia de campaña de Salesforce y desea designar la campaña como la campaña principal, seleccione **Origen de campaña principal**.
 5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la lista relacionada de influencia de la campaña:

- “Leer” en Campañas y Oportunidades

Para agregar o actualizar manualmente campañas influyentes:

- “Leer” en Campañas

Y

“Leer” y “Modificar” en Oportunidades

Y

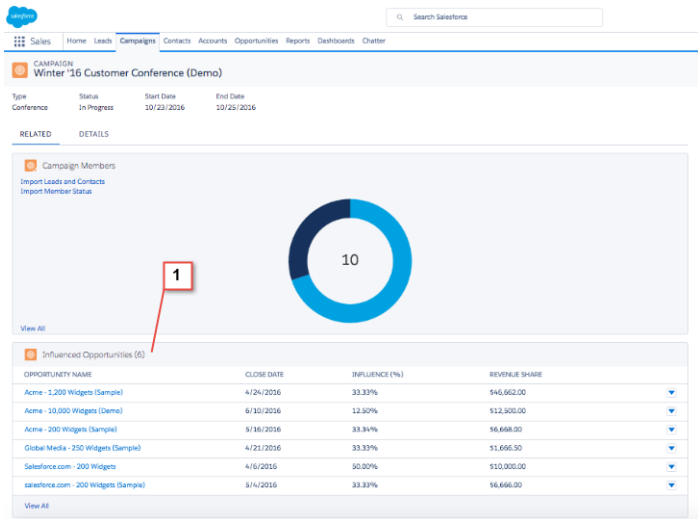
“Usuario de marketing” seleccionado en detalles de usuario

Ver resultados de campaña

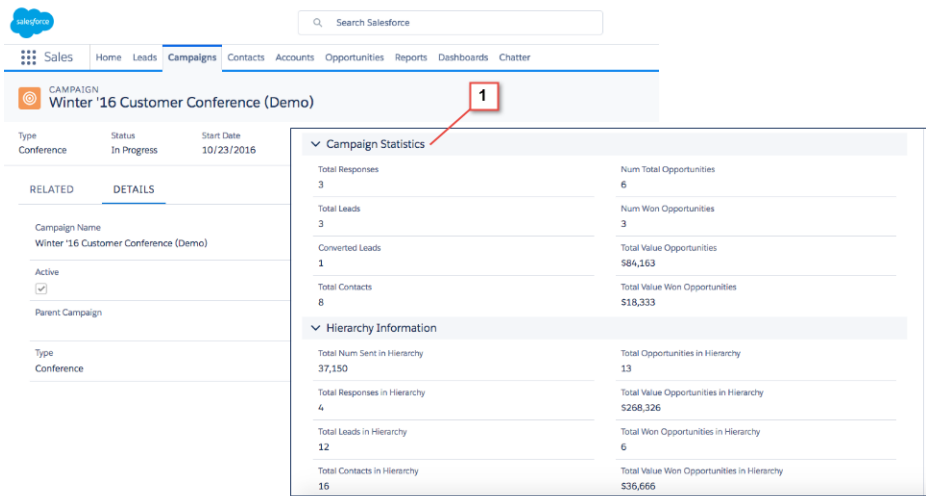
Comprenda el retorno de la inversión para una campaña visualizando las oportunidades influenciadas por una campaña y el total de ingresos representado por esas oportunidades.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Cuando visualiza una página de detalles de campaña, la lista relacionada Oportunidades influenciadas (1) muestra las oportunidades generadas por la campaña. Las oportunidades mostradas se basan en el modelo de influencia de campaña principal designado por su administrador.



La sección Estadísticas de campaña (1) de la página de detalles de campaña muestra un resumen de las oportunidades generadas por la campaña, incluyendo el número de oportunidades, el total de ingresos desde esas oportunidades y el total de ingresos desde oportunidades ganadas.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

- Para ver los detalles de campaña:
- “Leer” en Campañas

Reporte sobre los resultados de campaña

Comprenda mejor el retorno de la inversión de su campaña creando tipos de reporte personalizados que combinan influencia de campaña con Oportunidades, Campañas, Contactos y Cuentas.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Estos son algunos ejemplos de los tipos de reporte personalizados que puede crear para ver cómo van sus campañas.

- Campañas con Oportunidades influenciadas: crea reportes sobre qué campañas dirigieron la mayoría de las oportunidades y tuvieron el mejor retorno de la inversión.
- Oportunidades con Influencia de campaña: crea reportes acerca de cuánto influenciaron sus campañas a sus oportunidades. Cree un reporte separado para cada modelo de influencia y agréguelos a un tablero de modo que pueda comparar los resultados en cada modelo.
- Contactos o Cuentas con Influencia de campaña: crea reportes acerca de qué contactos o cuentas fueron influenciados por campañas.

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.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible 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"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Agregar campañas influyentes a oportunidades

Gestione listas de campañas que influyen en sus oportunidades directamente en las páginas de detalles de oportunidades.

 **Nota:** Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Tenga en cuenta estos detalles antes de añadir campañas influyentes a sus oportunidades.

- Aunque varias campañas pueden ser influyentes, sólo puede designar una campaña como el origen de campaña principal en la oportunidad.
- La campaña que designe como el origen de campaña principal siempre aparecerá en la lista relacionada Influencia de la campaña.
- Los campos de oportunidades de la sección de datos estadísticos de la campaña en una página de detalles de campaña sólo se completarán para la campaña que designe como el origen de campaña principal. Por ejemplo, tiene una campaña por email y una campaña de telemarketing que influyen en la misma oportunidad, y designa la campaña por email como el origen de campaña principal. Los campos de oportunidades de datos estadísticos de la campaña sólo se completarán para la campaña por email.
- Cuando seleccione `Origen de campaña principal`, el campo `Origen de campaña principal` en la página de detalles de la oportunidad se actualiza con el nombre de la campaña principal. Es posible que este cambio provoque el desencadenamiento de reglas de flujo de trabajo y de Apex.
- Cuando agregue campañas utilizando **Agregar campaña** en la lista relacionada Influencia de la campaña, los detalles de miembros de la campaña no aparecen en la lista relacionada.

Agreguemos ahora campañas influyentes desde la lista relacionada Influencia de la campaña.

1. Vea la página de detalles de una oportunidad.
2. Haga clic en **Agregar campaña** en la lista relacionada Influencia de la campaña.
3. Ingrese un nombre de campaña en el campo `Nombre de la campaña` o haga clic en  para buscar una campaña.
4. Si desea designar la campaña como la principal de forma opcional, seleccione la casilla de verificación `Origen de campaña principal`.
5. Haga clic en **Guardar**.

También puede configurar criterios de filtro que, cuando se cumplan, agregarán automáticamente campañas influyentes a oportunidades. Por ejemplo, puede configurar un filtro para agregar sólo campañas de email y de telemarketing.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

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

"Leer" y "Modificar" en oportunidades

Preguntas más frecuentes sobre la planificación, la gestión y el seguimiento de campañas

Preguntas más frecuentes sobre campañas

- ¿Puedo realizar envíos masivos de email para mis campañas de email?
- ¿Cómo puedo llevar un seguimiento de las oportunidades surgidas de campañas?
- ¿Cómo puedo calcular el desempeño de las inversiones (ROI) de mis campañas?
- ¿Cómo puedo agregar contactos y prospectos a mis campañas?
- ¿Cómo funciona Origen de la campaña principal?
- ¿En qué se diferencia la influencia de la campaña de los reportes sobre el desempeño de las inversiones (ROI)?
- ¿Quién tiene acceso a las campañas?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Campañas](#)

¿Puedo realizar envíos masivos de email para mis campañas de email?

El envío masivo de email ha sido concebido para ventas a pequeña escala y para envíos de email de asistencia, no para utilizarlos con fines de marketing. Recomendamos servirse de un proveedor de distribución de email para que se ocupe del envío de mensajes para las campañas de marketing.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿Cómo puedo agregar contactos y prospectos a mis campañas?

Las campañas de su compañía generalmente se dirigen a clientes (contactos) existentes y/o a clientes potenciales (prospectos). Los contactos y los prospectos se pueden asociar a las campañas como miembros de la campaña. Puede agregar fácilmente miembros desde una página de detalles de miembro de campaña haciendo clic en el botón desplegable Gestionar miembros en la sección de detalles de campaña o en la lista relacionada Miembros de la campaña y seleccionando una de las siguientes opciones:

Adición de contactos a campañas		
Origen del contacto	Herramienta recomendada para miembros de la campaña	Número máximo de registros
Un reporte de contactos existentes	Agregar miembros de campaña desde reportes estándar	50.000 por reporte
Un archivo .csv de contactos existentes	Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos	50.000 por archivo de importación
Un archivo .csv de nuevos contactos	Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos	50.000 por archivo de importación

Adición de contactos a campañas

Origen del contacto	Herramienta recomendada para miembros de la campaña	Número máximo de registros
Una vista de lista de contactos existentes	Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista	250 por página de la lista

Adición de prospectos a campañas

Origen del prospecto	Herramienta recomendada para miembros de la campaña	Número máximo de registros
Un reporte de prospectos existentes	Agregar miembros de campaña desde reportes estándar	50.000 por reporte
Un archivo .csv con prospectos existentes	Agregar prospectos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos	50.000 por archivo de importación
Un archivo .csv con prospectos nuevos	Crear prospectos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos	50.000 por archivo de importación
Una vista de lista de prospectos existentes	Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista	250 por página de la lista

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿Cómo puedo calcular el desempeño de las inversiones (ROI) de mis campañas?

El Reporte de análisis del desempeño de las inversiones (ROI) de las campañas se encuentra en la ficha Reportes de la carpeta Reportes de campañas. Calcula el resultado de las campañas según el desempeño de las inversiones (ROI) y el costo medio. Para cada campaña del reporte:

- El desempeño de las inversiones (ROI), expresado como un porcentaje, se calcula como la ganancia neta (Valor total de oportunidades ganadas - Costo real) dividida por el costo real.
- Valor total de oportunidades ganadas es el importe calculado de todas las oportunidades cerradas o ganadas donde la campaña es el Origen de la campaña principal en la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿Cómo puedo llevar un seguimiento de las oportunidades surgidas de campañas?

Una de las ventajas de las campañas es que puede llevar un seguimiento del volumen de negocio que se ha generado en cada campaña. Al crear una oportunidad, puede llenar el campo **Origen de la campaña principal** para indicar que la oportunidad ha surgido de la campaña concreta.

Además, cuando convierte a un prospecto que está vinculado a una campaña, dicha campaña se incluye automáticamente en el campo `Origen de la campaña principal` de la oportunidad.

Si un prospecto o contacto está vinculado a varias campañas, la campaña a la que se asoció más recientemente se insertará en el campo `Origen de campaña principal` de la oportunidad.

La lista relacionada Oportunidades en una campaña muestra cada una de las oportunidades vinculadas a dicha campaña. También puede ejecutar el Reporte de los ingresos de la campaña para llevar el seguimiento de las oportunidades vinculadas a sus campañas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿Cómo funciona Origen de la campaña principal?

Origen de la campaña principal es la campaña asociada a un prospecto antes de su conversión. Este valor se puede cambiar de forma manual en la página de detalles de un prospecto. Además, constituye la totalidad del crédito de los ingresos para la campaña especificada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿En qué se diferencia la influencia de la campaña de los reportes sobre el desempeño de las inversiones (ROI)?

La influencia de la campaña realiza el seguimiento de las oportunidades en curso y de los ingresos de varias campañas y vincula todas las campañas de una función del contacto a dicha oportunidad para los reportes de las oportunidades en curso y de desempeño de las inversiones (ROI). Esto resulta especialmente útil para ciclos de negociaciones más largos cuando hay más de una campaña que contribuye al cierre de una negociación o a la conversión de un prospecto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

¿Quién tiene acceso a las campañas?

Dependiendo de su configuración de intercambio, los usuarios de su organización puede ver las campañas y la configuración avanzada de éstas, así como ejecutar reportes de campañas. No obstante, sólo los usuarios de marketing designados con los permisos de usuario pertinentes pueden crear, modificar y eliminar campañas, además de establecer la configuración avanzada de las campañas. Para designar a alguien como usuario de marketing, el administrador debe seleccionar la opción `Usuario de marketing` en la información personal del usuario en cuestión.

Además, los usuarios de marketing con los permisos de usuario apropiados pueden utilizar el Asistente de importación de datos para agregar contactos, prospectos y cuentas personales como miembros de campañas. También pueden utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar los estados de los miembros de la campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre campañas](#)

Explorar el modelo de territorio de su organización de Salesforce

Un modelo de territorio incluye una jerarquía y una vista de lista de territorios principales y secundarios. Si gestiona, administra o pertenece a un territorio de ventas, debería explorar su modelo de territorio para comprender cómo se organizan los esfuerzos de ventas. Desglose la información para obtener detalles importantes sobre territorios individuales, incluidas cuentas asignadas.

 **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**. La vista de lista muestra el modelo de territorio activo de su organización. Haga clic en la etiqueta del modelo si desea ver su página de detalles. Junto con otros detalles, esta página le indica la última vez que se ejecutaron reglas de asignación de cuentas para volver a alinear el territorio.
2. Desde la vista de lista, haga clic en el vínculo **Ver jerarquía** del modelo.
3. Haga clic en **Vista de árbol** para ampliar y explorar el árbol de jerarquía.
4. Dentro de la jerarquía, haga clic en una etiqueta de territorio para ver su página de detalles, donde puede identificar su tipo de territorio, usuarios asignados y sus niveles de acceso, reglas de asignación, etc.
5. Desde la parte superior de la página, desplácese hacia atrás a la jerarquía de territorios del modelo y compruebe sus otros 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 un modelo de territorio activo:

- “Ver parámetros y configuración”

Identificar territorios de ventas de una cuenta

Descubra a qué territorio de ventas pertenece una 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.
2. Vea los territorios de la cuenta en la lista relacionada *Asignaciones territoriales*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ver una lista de cuentas en sus 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 identificar el territorio de ventas de una cuenta:

- “Leer” en cuentas

Ver una lista de cuentas en sus territorios

Cree una vista de lista que muestra qué cuentas están asignadas a los territorios que cubre.

 **Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de compañía y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

El filtro *Mis territorios* muestra cuentas que pertenecen a los territorios que tiene asignado. El filtro *Mis equipos de territorio* muestra las cuentas de los territorios que tiene asignado y *sus territorios descendientes* (si los hubiera).

1. Haga clic en la ficha Cuentas y haga clic en **Modificar** junto al menú de visualización.
2. Asigne un nombre a la vista y luego especifique *Mis territorios* o *Mis equipos de territorio* en los criterios del filtro. Agregue otros filtros si es necesario.
3. Seleccione otros campos sobre los que desee filtrar y, a continuación, seleccione *Nombre de cuenta* y otros campos que desea que aparezcan en la vista de lista.
4. 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 ver territorios en todos los modelos de territorios de su organización:

- “Gestionar territorios”

Para ver territorios en el modelo de territorios *Activo* de su organización:

- “Ver parámetros y configuración”

Para ver cuentas:

- “Leer” en cuentas

Gestión de cuentas por territorio

Administración de territorios

La gestión de territorios es un sistema de colaboración de cuentas que concede acceso a las cuentas según sus características. Permite a su compañía estructurar los datos y usuarios de Salesforce de la misma forma que estructura sus territorios de ventas.

 **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 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.

En concreto, si su organización tiene un modelo de colaboración privado, puede que necesite conceder acceso a usuarios a cuentas según criterios como código postal, industria, ingresos o un campo personalizado que sea importante para su negocio. También es posible que necesite generar pronósticos para estas diferentes categorías de cuentas. La administración de territorios resuelve estas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition y Performance Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

necesidades de negocio y proporciona una solución eficiente para estructurar usuarios, cuentas y sus contactos, oportunidades y casos asociados.

 **Nota:** La propiedad de la cuenta y su efecto en la colaboración del registro sigue siendo válida e inalterable cuando gestión de territorios esté en uso.

Entre las principales ventajas de la gestión de territorios se encuentran:

- La capacidad de utilizar criterios de cuentas para ampliar un modelo de colaboración privado.
- Compatibilidad con estructuras de la organización de ventas complejas y que cambian con frecuencia.
- Posibilidad de transferir usuarios entre territorios con la opción de conservar oportunidades.
- Varios pronósticos por usuario, según la pertenencia al territorio.
- Reportes de ventas basados en territorios.

 **Nota:** La gestión de territorios sólo afecta a cuentas y a los objetos estándar que tienen una relación principal-detalle con las cuentas. Por ejemplo, la gestión de territorios incluye oportunidades, pero no prospectos.

¿Qué es un territorio?

Los territorios son recopilaciones flexibles de cuentas y usuarios en las que los usuarios tienen al menos acceso de lectura a las cuentas, con independencia del propietario de la cuenta. Al configurar los parámetros de los territorios, los usuarios de un territorio pueden obtener acceso de lectura, lectura/escritura o acceso de propietario (es decir, con la posibilidad de ver, modificar, transferir y eliminar registro) a las cuentas del territorio. Tanto las cuentas como los usuarios pueden existir en múltiples territorios. Puede agregar cuentas a territorios manualmente o puede definir reglas de asignación de cuentas que asignen cuentas a territorios automáticamente.

También puede controlar el acceso de los usuarios a las oportunidades y casos asociados con las cuentas en el territorio, sin que el propietario de los registros sea relevante.

¿Qué es una jerarquía de territorio?

Los territorios existen en una jerarquía en la que puede definir todos los niveles anidados que desee. Por ejemplo, puede crear un territorio de nivel superior denominado "Ventas mundiales" que tenga el territorio secundario "Norteamérica", "Europa/Oriente medio", "Latinoamérica", "África" y "Asia/Australia". "Norteamérica" puede tener los territorios secundarios "Canadá" y "Estados Unidos". "Estados Unidos" puede tener los territorios secundarios "Oeste", "Central", "Sur" y "Este". Finalmente, "Oeste" puede tener los territorios secundarios "California", "Oregón", "Washington", "Nevada", "Arizona" y "Utah".

Las jerarquías de territorios no tienen que estar basadas en razones geográficas; pueden basarse en cualquier criterio que desee.

¿Cómo afectan los territorios al pronóstico?

Cuando activa la gestión de territorios para su organización, la jerarquía de territorios también se convierte en la jerarquía de pronóstico. Sus datos de pronóstico se derivan de las oportunidades que están asociadas con las cuentas en sus territorios. Los usuarios tienen un pronóstico diferente para cada territorio que se les asigne. Por ejemplo, si usted está asignado a "California" y "Arizona" tiene un pronóstico separado para las oportunidades que tenga en cada uno de esos territorios. Consulte [Visualización de pronósticos personalizables](#) en la página 394.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de territorios](#)

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

Gestión de territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

La gestión de los territorios de su organización implica las tareas siguientes:

- Organizar los territorios en jerarquías que representen los requisitos de pronóstico de su organización y la forma en la que los usuarios trabajan en la organización.
- Configurar los parámetros de la organización para la gestión de territorios.
- Crear nuevos territorios y modificar los territorios existentes.
- Asignar usuarios a los territorios.
- Definir reglas de asignación de cuentas que evalúen cuentas y las asignen a los territorios.
- Seleccionar cuentas de listas y asignarlas manualmente a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Administración de territorios](#)

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión 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 gestionar 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.

Asignación de oportunidades a territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Puede asignar una oportunidad a un territorio al crearla, ya sea manualmente o durante la conversión de prospectos, o cuando se ejecuten reglas de asignación de cuentas que afecten a las oportunidades existentes. Este tema cubre lo siguiente:

- [Asignación de territorios para oportunidades creadas manualmente](#)
- [Asignación de territorios para prospectos convertidos](#)
- [Notas sobre la asignación de territorios para oportunidades](#)

Asignación de territorios para oportunidades creadas manualmente

Cuando se crea una oportunidad en la ficha Oportunidades o en el área Creación rápida de la barra lateral, Salesforce compara los territorios asociados con la cuenta de la oportunidad a los territorios de los que es miembro el propietario de la oportunidad:

- Si hay un único territorio al que pertenecen tanto la cuenta como la oportunidad, la oportunidad se asigna a ese territorio si “Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar” está seleccionado.
- Si hay más de un territorio común con la cuenta y el propietario de la oportunidad, la oportunidad no se asignará automáticamente a ningún territorio. El propietario de la oportunidad deberá asignar manualmente un territorio a la oportunidad.

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 oportunidades:

- “Crear” en oportunidades

- Si hay más de un territorio común con la cuenta y el propietario de la oportunidad, el propietario de la oportunidad no podrá asignar la oportunidad a ningún territorio.

Asignación de territorios para prospectos convertidos

Cuando un prospecto se convierte en una oportunidad, la asignación de territorio de la oportunidad dependerá de varios factores, entre ellos:

- Si la cuenta asociada a la oportunidad está asignada a uno o más territorios
- Si el propietario del prospecto es un miembro del mismo territorio que la cuenta
- El número de usuarios asignados a un territorio
- Si hay algún gestor de pronósticos asignado al 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 del prospecto 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 está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad.
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 del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario del prospecto se añade como miembro inactivo del territorio.
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 está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad.
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 del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario del prospecto se añade como miembro inactivo del territorio.

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 del prospecto	Resultados
El propietario del prospecto tiene un territorio en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad al territorio de la cuenta.
El propietario del prospecto tiene más de un territorio en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta.
El propietario del prospecto no tiene territorios en común con la cuenta.	La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del prospecto se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad no puede asignar la oportunidad a ningún territorio.

Notas sobre la asignación de territorios para oportunidades

- Las siguientes acciones no cambian el territorio de una oportunidad:
 - Asignación manual de la cuenta de la oportunidad a un territorio
 - Cambio de la cuenta que se asocia a la oportunidad
 - Cambio del territorio de la cuenta como resultado de reglas de asignación de cuentas si la oportunidad y su cuenta están en territorios diferentes
 - Transferencia de la oportunidad a un nuevo propietario
- Las reglas de asignación de territorios no actualizan una oportunidad si la **Fecha de cierre** de la oportunidad es anterior a la fecha actual y la **Etapa** de la oportunidad es **Cerrada ganada** o **Cerrada perdida**.
- Cuando una oportunidad no está asignada automáticamente a un territorio, recomendamos notificar a los usuarios si la oportunidad no está asignada manualmente a un territorio en el plazo de un día. Puede configurar un flujo de trabajo temporal para notificar a los usuarios sobre oportunidades no asignadas.
- 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.
- Si las oportunidades se transfieren de un usuario a otro, ya sea individualmente o como grupo, la asignación de territorio de las oportunidades no se ve afectada. Sin embargo, si las oportunidades se asignan a un usuario que no es ya miembro del territorio de la oportunidad, ese usuario se añade como miembro inactivo del territorio.
- Cuando se quitan usuarios de un territorio es posible especificar quién debe recibir sus oportunidades abiertas. Además, si se transfieren usuarios de un territorio a otro, puede especificar qué oportunidades deben seguir poseyendo los usuarios y seleccionar un destinatario para el resto de oportunidades. Si no especifica un destinatario:
 - 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.

Ver listas de cuentas asignadas manualmente

 **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 cuentas asignadas manualmente muestra una lista de las cuentas asignadas al territorio seleccionado. Aquí puede obtener información detallada de las cuentas, eliminar cuentas de 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.
- Haga clic en el nombre de una cuenta para ver sus detalles.
- Haga clic en **Eliminar** junto a un nombre de cuenta para eliminar la cuenta del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de cuentas asignadas manualmente:

- “Ver parámetros y configuración”

Para eliminar cuentas:

- “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.

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de cuentas por territorio

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

- ¿Cómo gestiona Salesforce la gestión de territorios?
- ¿Se transfieren las oportunidades a distintos usuarios cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas?
- ¿Son diferentes la jerarquía de territorios y la de funciones?
- ¿Cómo se asignan oportunidades a territorios?
- ¿En qué se diferencian las cuentas asignadas manualmente y las asignadas por reglas de asignación de cuentas?
- ¿Cómo funciona la restricción de oportunidades?
- ¿Debo estar asignado a los mismos territorios que las oportunidades que poseo?
- ¿Qué sucede si restauro una cuenta u oportunidad que estaba asignada a un territorio?
- ¿Qué tipos de registros tienen territorios?
- ¿Cuándo evalúan cuentas las reglas de asignación de cuentas?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

[Administración de territorios](#)

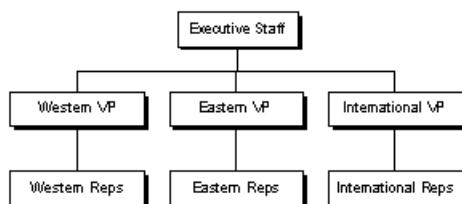
¿Cómo gestiona Salesforce la gestión de territorios?

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

En organizaciones de Developer Edition y Performance Edition y en organizaciones Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud, puede activar Gestión de territorios para organizar sus usuarios en territorios y proporcionar acceso a cuentas en sus casos y oportunidades relacionadas.

En organizaciones con Professional Edition, la jerarquía de funciones de Salesforce le permite administrar la acumulación de información entre los territorios de su compañía. La estructura jerárquica no se basa en cargos tradicionales, sino en una jerarquía de funciones. Una misma función puede tener asignadas distintas personas con cargos diferentes. Los usuarios siempre tienen acceso a los datos de los que son propietarios o que comparten con usuarios asignados a funciones por debajo de la suya en la jerarquía. Asimismo, la función de un usuario también determina los datos a los que puede acceder en los pronósticos.

Una organización normal puede tener tres niveles de funciones, por ejemplo:



- La función superior puede incluir a los vicepresidentes de ventas, marketing y servicios a clientes, además del director financiero. Estos usuarios podrán ver toda la información situada en niveles inferiores y realizar acumulaciones sobre dicha información.

- En el nivel medio pueden situarse varios vicepresidentes o gestores regionales. Estas funciones pueden acceder a datos de su propiedad o compartidos con todos los usuarios situados por debajo de ellos en la jerarquía. Por ejemplo, la función Vicepresidente de la región occidental puede ver la información que poseen los usuarios de la función Representantes de la región occidental y realizar acumulaciones sobre ella.
 - Puesto que no hay ninguna función por debajo de las distintas funciones de representantes, los usuarios con dichas funciones no podrán realizar ningún resumen ni ver la información de nadie salvo la suya propia.
-  **Nota:** La jerarquía de funciones interactúa con el modelo de colaboración de la organización para determinar con exactitud la información que puede ver un usuario, ya que el ajuste de colaboración se selecciona para usar las jerarquías. En el caso de los pronósticos, la función de un usuario siempre determina la información que puede ver, con independencia del modelo de colaboración. Del mismo modo, en un modelo de colaboración Privado, la función de un usuario determina su acceso a los datos de otros usuarios. No obstante, en una organización de Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública, los usuarios pueden ver (y modificar para Lectura/escritura pública) la información de todos los demás usuarios, además de disponer de acceso a los datos de los usuarios que están por debajo de ellos en la jerarquía.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)
[Administración de territorios](#)

¿Se transfieren las oportunidades a distintos usuarios cuando se ejecutan las 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.

Cuando las reglas de asignación de cuentas provocan que se reasigne una oportunidad a un territorio al que ya pertenece un usuario, éste se convierte automáticamente en el propietario de esa oportunidad si es el único usuario en ese territorio o el único gestor de pronósticos de ese territorio:

- El usuario es el único miembro del territorio.
- El usuario es el único gestor de pronósticos del territorio.
- El usuario es el único miembro del territorio que puede realizar pronósticos.

Si no se cumple ninguno de estos criterios, el propietario original de la oportunidad se agregará al territorio como miembro inactivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Son diferentes la jerarquía de territorios y la de funciones?

-  **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Sí. La jerarquía de territorios y la jerarquía de funciones son independientes. Consulte la siguiente comparación:

Jerarquía de territorios	Jerarquía de funciones
Está disponible bajo petición a Salesforce	Está disponible de forma predeterminada
Determina los pronósticos	No tiene impacto en los pronósticos cuando está activada la gestión de territorios

Jerarquía de territorios	Jerarquía de funciones
Admite la asignación de un usuario a varios territorios	Admite la asignación de un usuario a una sola función
Afecta a los reportes de cuentas y oportunidades	Afecta a todos los demás reportes
Proporciona acceso a los registros con independencia de la propiedad. Los usuarios reciben el acceso que sea más permisivo en ambas jerarquías.	Proporciona acceso a los registros con base a la propiedad. Los usuarios reciben el acceso que sea más permisivo en ambas jerarquías.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Cómo se asignan oportunidades a territorios?



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Las oportunidades se asignan automáticamente a los territorios con base en las siguientes acciones.

- Creación de una nueva oportunidad
- Ejecución de reglas de asignación de cuentas

Cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas, las oportunidades se asignan automáticamente al mismo territorio que la cuenta si:

- Una oportunidad no tiene territorio, y su cuenta se agrega a un territorio.
- Una cuenta pasa de un territorio a otro. Sin embargo, si una regla de asignación de cuenta prohíbe que las oportunidades se muevan fuera de una parte dada de la jerarquía de territorios, las oportunidades no se mueven y dejan de pertenecer a ningún territorio.

Las oportunidades no se asignan automáticamente al mismo territorio que la cuenta si:

- Una cuenta se elimina de un territorio y no se vuelve a asignar a un nuevo territorio en la misma operación. Las oportunidades de la cuenta del territorio original ya no pertenecen a ningún territorio.
- Una cuenta se vuelve a asignar a múltiples territorios en una operación. Las oportunidades de la cuenta del territorio original ya no pertenecen a ningún territorio, salvo que se active la casilla de verificación **Restringir asignación de oportunidades**.



Nota: Si el propietario de la oportunidad no forma parte del nuevo territorio, se agrega como un miembro inactivo del territorio.

Las siguientes acciones no cambian el territorio de una oportunidad.

- Asignación manual de la cuenta de la oportunidad a un territorio
- Cambio de la cuenta que se asocia a la oportunidad
- Cambio del territorio de la cuenta como resultado de reglas de asignación de cuentas si la oportunidad y su cuenta están en territorios diferentes
- Transferencia de la oportunidad a un nuevo propietario

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿En qué se diferencian las cuentas asignadas manualmente y las asignadas por 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.

Las cuentas asignadas manualmente no se evalúan cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas. Después de haberse asignado manualmente a un territorio, permanecen ahí hasta que se eliminan manualmente desde el territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Cómo funciona la restricción de oportunidades?

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Si se selecciona la casilla de verificación *Restringir asignación de oportunidades* para un territorio, 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.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Debo estar asignado a los mismos territorios que las oportunidades que poseo?

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Cuando al usuario se le asigna una oportunidad abierta a cuyo territorio no pertenece, se asigna el usuario a ese territorio con la opción *Activo en territorio* no seleccionada en la lista relacionada *Usuarios asignados del territorio*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Qué sucede si restauro una cuenta u oportunidad que estaba asignada a un territorio?

 **Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Al restaurar una cuenta u oportunidad 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

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Qué tipos de registros tienen territorios?



Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de compañía.

Tienen campos de territorio las cuentas, oportunidades y usuarios. Las cuentas y los usuarios pueden asociarse a varios territorios. Una oportunidad se puede asociar a un solo territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

¿Cuándo evalúan cuentas las 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.

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.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios](#)

Seguimiento de oportunidades potenciales como prospectos

Prospectos

Realice un seguimiento de los clientes potenciales además de sus contactos y oportunidades con registros de prospectos de Salesforce. Después de cualificar sus registros de prospectos, conviértalos en contactos y cree cuentas para ellos (si no tiene aún las cuentas en Salesforce). Y con ello, cree oportunidades para reforzar sus oportunidades en curso.

Independientemente de si está trabajando en Lightning Experience o Salesforce Classic, trabaja con una lista de prospectos. Desde la lista, crea, localiza y trabaja con los prospectos en los que está centrado en estos momentos.

Asocie tareas y eventos relevantes con esos prospectos. Convierta sus prospectos cualificados en contactos que tienen oportunidades asociadas a ellos. Para cualquier registro de prospecto que marca como Incondicional, piense en volver a visitarlos más tarde para ver si las necesidades de esos clientes potenciales para sus productos y servicios ha cambiado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Convertir prospectos cualificados](#)

[Gestionar email y plantillas en Lightning Experience](#)

[Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience](#)

Directrices para la creación de prospectos

Obtenga algunas directrices cuando crea manualmente prospectos para realizar un seguimiento de sus clientes potenciales.

- Desde la ficha Prospectos en Salesforce Classic, puede asignar el prospecto automáticamente utilizando la regla de asignación de prospectos activa. Para ello, seleccione **Asignar mediante las reglas de asignación activas**. De lo contrario, el prospecto pertenece a usted.

Si asigna el nuevo prospecto automáticamente, el tipo de registro del prospecto puede cambiar, dependiendo del comportamiento que ha especificado su administrador para reglas de asignación.

- Si su equipo de ventas utiliza divisiones, la división de un nuevo prospecto se establece automáticamente en su división predeterminada, a menos que seleccione anualmente una diferente.
- Su administrador determina el estado de prospecto predeterminado para nuevos prospectos.
- El prospecto se marca como "Leído" y no aparecerá en la vista de listas Mis prospectos no leídos. Pero en Salesforce Classic, si guarda el prospecto haciendo clic en **Guardar y nuevo**, el prospecto es marcado como "No leído".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Página de inicio de prospectos

Al hacer clic en la ficha Prospectos, aparece la página de inicio de prospectos.

- En la sección **Vistas de los prospectos**, seleccione una vista de lista de la lista desplegable para ir directamente a dicha página, o haga clic en **Crear vista** para definir su propia vista personalizada.

Para ver los prospectos de una cola, seleccione la lista de dicha cola de la lista desplegable. Para cada cola que el administrador crea, Salesforce agrega una vista de lista de las colas correspondientes.



Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

Lectura/escritura/transferencia pública

Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública

Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Privado

Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Editar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

- En la sección **Prospectos recientes**, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de los prospectos más importantes que cumplen sus criterios. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier prospecto se accede directamente a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Prospectos" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Prospectos recientes son:

Opciones de Prospectos recientes	Descripción
Mis prospectos no leídos	Los últimos diez o veinticinco prospectos que tiene asignados y que aún no ha consultado ni modificado. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad.
Mostrado recientemente	Los últimos diez o veinticinco prospectos que haya consultado, con el prospecto visto más recientemente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Prospectos:

- "Leer" en prospectos

Para ver prospectos:

- "Leer" en prospectos

Para crear prospectos:

- "Crear" en prospectos

Opciones de Prospectos recientes	Descripción
Creado recientemente	Los últimos diez o veinticinco prospectos que haya creado, con el prospecto creado más recientemente en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad.

- Si el administrador ha activado la creación rápida, podrá agregar un nuevo prospecto desde el área **Creación rápida** situada en la barra lateral de la página de inicio de los prospectos. Otra opción consiste en hacer clic en **Nuevo** junto a la sección **Prospectos recientes** para crear un prospecto nuevo.
- En **Reportes**, haga clic en el nombre de un reporte para abrirlo.
- En la sección **Resumen**, seleccione los valores y haga clic en **Ejecutar reporte** para ver una lista resumida de los prospectos.
- Seleccione cualquiera de los vínculos ubicados en **Herramientas** para gestionar los prospectos.
- Si se comparten prospectos con contactos externos a través de Salesforce to Salesforce, seleccione una de las vistas de lista bajo **Prospectos de conexiones** para ver los prospectos que sus socios de negocio han compartido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Prospectos](#)[Cuentas, contactos y prospectos sociales](#)

Reasignar prospectos desde una cola

La aceptación de prospectos procedentes de una cola es una sencilla manera de reasignarse prospectos a sí mismo.

1. Vaya a una vista de lista que muestre una cola de prospectos. Si no ve una cola de prospectos, solicite a su administrador que le agregue como miembro de la cola.
2. Seleccione los prospectos que desea que sean de su propiedad.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para reasignar un único prospecto desde una cola, vaya a la página de detalle del registro y cambie el propietario del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambiar el propietario de un registro.](#)[Prospectos](#)

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 o aceptar la propiedad de prospectos en una cola:

- “Modificar” en prospectos

Campos de prospectos

Un prospecto tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Si se añadió el registro de prospectos desde Data.com, ciertos campos, identificados aquí, se completarán con el valor de Data.com o Dun & Bradstreet (D&B) si un valor está disponible. Algunos campos de prospectos de Data.com solo están disponibles para organizaciones que utilicen un producto específico de Data.com.

Campo	Descripción	Acepta valor de Data.com o D&B
Dirección	Dirección del prospecto, por ejemplo, 475 Boardwalk Ave. Hasta 255 caracteres permitidos en este campo.	✓ (Data.com)
Ingresos anuales	Cantidad de ingresos anuales para la compañía del prospecto.	✓ (D&B)
Campaña	Nombre de la campaña responsable de la generación del prospecto. Solo aparece al crear un nuevo prospecto. Los datos ingresados en este campo se almacenan en la lista relacionada Historial de la campaña del prospecto.	
Ciudad	Parte de la dirección del prospecto que corresponde a la ciudad, por ejemplo, San Francisco. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)
Estado de limpieza	El estado de limpieza del registro en comparación con Data.com. Los valores son Sin comparación, Sincronizado, Revisado, Diferente, No encontrado e Inactivo. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (Data.com)
Compañía	Nombre de la compañía con la que está afiliado el prospecto. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo.	✓ (D&B)
Número D-U-N-S de la compañía	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 D&B 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 negocios. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (D&B)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción	Acepta valor de Data.com o D&B
	 Nota: Para ver el número de D-U-N-S completo, • Añada el prospecto a Salesforce si no la tiene aún, o • Limpie el prospecto con Data.com si ya existe en Salesforce Hasta que añada o limpie el registro, sus primeros cinco dígitos se ocultarán con asteriscos(*).	
Nombre de la compañía (Local)	Nombre de la compañía en el idioma local.	
País	País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	
Creado por	Usuario que ha creado el prospecto, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)	
D&B Company	Un vínculo al registro correspondiente de D&B Company que muestra campos de Dun & Bradstreet (D&B) para el prospecto. Utilice la búsqueda si necesita asociar un registro correspondiente de D&B diferente con el prospecto. Este campo solo está disponible en organizaciones que utilizan Data.com Prospector o Data.com Clean.	✓ (D&B)
Clave de Data.com	El Id. de la compañía en Data.com. Cuando se comparan registros de Salesforce con registros de Data.com (mediante limpieza manual o trabajos de limpieza automatizados), si Data.com encuentra una coincidencia, se vinculan los dos registros con el valor numérico de este campo.	✓ (Data.com)
Descripción	Descripción del prospecto. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo aparecen los primeros 255 caracteres en reportes.	
No llamar	Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo Teléfono se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.	
Email	Dirección de email del prospecto. Debe ser una dirección de email válida con el formato: jperez@acme.com. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. Haga clic en la dirección de email en este campo para enviar un email utilizando su aplicación de email personal. Si la función Botones y vínculos de Gmail está activada, puede hacer clic en el vínculo de Gmail junto al campo para enviar un email desde su cuenta de Gmail. Consulte Gmail™ en Salesforce para obtener más información.	✓ (Data.com)
No recibir emails	Si el contacto desea recibir emails. Si utiliza Data.com, el valor del campo Email se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de	

Campo	Descripción	Acepta valor de Data.com o D&B
	contacto y estará en blanco en archivos .csv creados cuando exporta registros.	
Fax	Número de fax del prospecto. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
No recibir fax	El prospecto no ha solicitado ser incluido en la transmisión de faxes.	
Nombre	Nombre del prospecto, tal y como aparece en la página de modificación del prospecto. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)
Nombre (Local)	El nombre del prospecto se traduce al idioma local.	
Industria	Actividad principal de la compañía del prospecto. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	✓ (Data.com)
Apellidos	Apellido del prospecto, tal y como aparece en la página de modificación del prospecto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)
Apellidos (Local)	El apellido del prospecto se traduce al idioma local.	
Última fecha de transferencia	La fecha del último cambio del propietario del prospecto.	
Divisa del prospecto	Divisa predeterminada de todos los campos de importe del prospecto. Las cantidades mostradas en la divisa del prospecto y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.	
División de prospectos	División a la que pertenece el prospecto. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos.	
Propietario del prospecto	Propietario asignado del prospecto.	
Tipo de registro del prospecto	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 del prospecto. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.	
Origen del prospecto	Origen del prospecto; por ejemplo, anuncio, socio o web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	✓ (Data.com)
Estado del prospecto	El estado del prospecto, por ejemplo, abierto, contactado o preparado. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	

Campo	Descripción	Acepta valor de Data.com o D&B
Segundo nombre	Segundo nombre del prospecto, tal y como aparece en la página de modificación del prospecto. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.  Nota: Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona.	
Segundo nombre (Local)	El segundo nombre del prospecto, traducido al idioma local.  Nota: Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona.	
Móvil	Número de celular. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	
Modificado por	Usuario que ha modificado por última vez los campos del prospecto, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada del prospecto. (Sólo lectura)	
Nombre	Combinación del nombre, el segundo nombre (beta), los apellidos y el sufijo (beta) del prospecto, tal y como aparecen en la página de detalles del prospecto.	✓ (Data.com)
Número de empleados	Número de empleados en la compañía del prospecto.	✓ (D&B)
Teléfono	Número de teléfono principal del prospecto. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)
Cuenta de socio	Campo de sólo lectura que indica que el propietario del prospecto es un usuario del socio.	
Puntuaje	Indica el valor o cliente potencial del prospecto, por ejemplo, Caliente, Templado o Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Leer	Un marcador que indica que se ha visto o modificado el prospecto por el propietario del prospecto. No aparece un marcador en las páginas de detalles y modificación del prospecto. Los prospectos que no están	

Campo	Descripción	Acepta valor de Data.com o D&B
	marcados como “Leído” no contienen una marca de verificación en la columna No leído en las vistas de la lista de prospectos.	
Saludo	Título para dirigirse al prospecto, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.	
Estado/Provincia (State/Province)	Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto.	
Sufijo	Sufijo del nombre del prospecto, tal y como aparece en la página de modificación del prospecto. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.  Nota: Para activar este campo, haga contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, ingrese <i>Interfaz de usuario</i> en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione Interfaz de usuario. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona	
Título	Posición del prospecto en su compañía. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)
No leído	Un marcador que indica que no se ha visto o modificado el prospecto por el propietario del prospecto. No aparece un marcador en las páginas de detalles y modificación del prospecto. Los prospectos que no están marcados como “No leído” no contienen una marca de verificación en la columna No leído en las vistas de la lista de prospectos.	
Vínculos personalizados	Lista de vínculos personalizados para prospectos definida por el administrador.	
Sitio Web	URL del sitio Web de la compañía, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros.	
Código postal	Parte de la dirección del prospecto que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo.	✓ (Data.com)

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignación de campos para la conversión de prospectos](#)

Convertir prospectos cualificados

Mantenga el proceso de ventas en marcha cuando cualifique un prospecto y lo convierta en un contacto. Relacione ese contacto con una cuenta existente en Salesforce o con una cuenta que cree. Además, si la conversión del prospecto da como resultado una negociación que parece prometedora, cree un registro de oportunidad al mismo tiempo.

Recuerde que no puede invertir la conversión de prospecto. Cuando convierte prospectos a contactos o cuentas, el proceso crea en ocasiones registros duplicados. En ese caso, mostramos una advertencia (las advertencias personalizadas configuradas por su administrador no aparecen durante la conversión de prospectos). El modo en que se gestionan estos registros duplicados depende de cómo su administrador ha configurado Gestión de duplicados y Conversión de prospectos de Apex. Por ejemplo, su administrador puede requerirle resolver los duplicados antes de finalizar la conversión. Una vez convertido, un registro de prospecto ya no se puede buscar en Salesforce Classic. El nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el prospecto convertido se puede buscar. En Lightning Experience, tanto el registro de prospecto convertido y el nuevo registro basado en el prospecto convertido tiene capacidad de búsqueda. No obstante, no puede acceder al registro de prospecto convertido para ver o modificar desde la página de resultados de la búsqueda.

1. Después de elegir la conversión de un registro de prospecto, seleccione una cuenta existente o ingrese un nombre de cuenta para el registro que está creando.
2. *Solo Salesforce Classic:* Si actualiza una cuenta personal, seleccione la opción para sobrescribir el origen de prospectos en la cuenta personal con el valor desde el prospecto.
3. Si desea crear un registro de oportunidad, asígnele un nombre.
4. Convierta el prospecto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la conversión de prospectos](#)

[Asignación de campos para la conversión de prospectos](#)

Consideraciones para la conversión de prospectos

Aprenda lo que ocurre con los prospectos cualificados cuando los convierte en cuentas, contactos y oportunidades.

Cuando convierte prospectos cualificados, Salesforce mueve los miembros de cualquier campaña a los nuevos contactos. Los prospectos se convierten en registros de solo lectura, salvo que su administrador le proporcione permiso para modificarlos. Si las cuentas y los contactos existentes comparten los nombres especificados en los prospectos, puede seleccionar la actualización de los contactos y las cuentas existentes. Salesforce agrega información desde el prospecto en los campos vacíos; Salesforce no sobrescribe datos de cuenta y contacto existentes.

Todas las actividades abiertas y cerradas de los prospectos se vinculan a las cuentas, los contactos y las oportunidades. Puede asignar el propietario de los registros y programar tareas de seguimiento. Cuando se asigna un propietario nuevo, solo se asignan las actividades abiertas al nuevo propietario.

Si tiene campos de prospectos personalizados, esa información también se puede insertar en

campos personalizados de cuenta, contacto u oportunidad. No puede visualizar prospectos convertidos aunque aparezcan en reportes de prospectos. Salesforce actualiza los campos de sistema Fecha de última modificación y Autor de la última

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 convertir prospectos:

- “Crear” y “Modificar” en prospectos, cuentas, contactos y oportunidades

Y

“Convertir prospectos”

Y

“Leer” en cualquier campaña relacionada

Para evitar la creación de registros duplicados al convertir prospectos:

- “Requerir validación para prospectos convertidos”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

modificación de los prospectos convertidos cuando se modifican los valores de lista de selección incluidos en los prospectos convertidos.

Campañas	Si el prospecto coincide con un contacto existente y ambos registros están vinculados con la misma campaña, el estado del miembro de campaña se determina con cualquiera que le siga en el ciclo de vida de la campaña. Por ejemplo, si el estado del miembro de prospecto es “enviado” y el estado del miembro del contacto es “respondido”, se aplicará el valor respondido al contacto. La información de la campaña relacionada está siempre asociado con el nuevo registro de contacto, independientemente del acceso de colaboración del usuario en la campaña. Cuando se asocia más de una campaña con un prospecto, se aplica la campaña asociada más recientemente al campo <code>Origen de campaña principal</code> en la oportunidad, independientemente del acceso de colaboración del usuario en la campaña.
Chatter	Cuando convierte un prospecto en una cuenta existente, no sigue esa cuenta automáticamente. Sin embargo, cuando convierte el prospecto en una cuenta nueva, sigue la nueva cuenta automáticamente, a no ser que haya desactivado el seguimiento de noticias en tiempo real para cuentas en su configuración de Chatter.
Data.com / D&B Company	Si utiliza Data.com Premium, cuando agrega un prospecto de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de prospecto a través de su campo <code>D&B Company</code>. Si convierte ese prospecto más adelante: • Si se crea la cuenta a partir de una conversión, el valor del campo <code>Número D-U-N-S</code> de la compañía del prospecto se transfiere al campo <code>Número D-U-N-S</code> de la cuenta, y el valor del campo <code>D&B Company</code> del prospecto se transfiere al campo <code>D&B Company</code> de la cuenta. • Su valor del campo <code>Clave de Data.com</code> se transfiere al campo <code>Clave de Data.com</code> del contacto. Si utiliza Data.com Corporate, no se crea ningún registro de D&B Company, pero el valor del campo <code>Clave de Data.com</code> del prospecto se transfiere al campo <code>Clave de Data.com</code> del contacto.
Divisiones	La cuenta, el contacto y la oportunidad nuevos se asignan a la misma división que el prospecto. Si actualiza una cuenta existente durante la conversión del prospecto, la división de la cuenta no cambia y el contacto y la oportunidad nuevos heredan la división de la cuenta.
Gestión de duplicados	Cuando convierte prospectos a contactos o cuentas, el proceso crea en ocasiones registros duplicados. En ese caso, mostramos una advertencia (las advertencias personalizadas configuradas por su administrador no aparecen durante la conversión de prospectos). El modo en que se gestionan estos registros duplicados depende de cómo su administrador ha configurado Gestión de duplicados y Conversión de prospectos de Apex. Por ejemplo, su administrador puede requerirle resolver los duplicados antes de finalizar la conversión.
Gestión de territorio de compañía	La asignación de territorio de oportunidad basada en filtro no se desencadena cuando se crea una oportunidad a través de la conversión de prospectos.
Contacto existente	Cuando actualiza un contacto existente con un prospecto que esté convirtiendo, la información del prospecto de los campos de listas de selección múltiple se traslada al contacto existente solo si los campos coincidentes del contacto están en blanco.
Nombre de prospectos locales	El <code>Nombre de la compañía (Local)</code> en el prospecto se asigna automáticamente al <code>Nombre de cuenta (Local)</code>, junto con sus campos de nombre estándar asociados.

Cuentas personales	Con cuentas personales activadas, puede convertir prospectos en cuentas personales o cuentas de negocio. Los prospectos que no tienen un valor en el campo <code>Compañía</code> se convierten en cuentas personales. Los prospectos que no tienen un valor en el campo <code>Compañía</code> se convierten en cuentas de negocio. Le recomendamos que utilice diferentes tipos de registro de prospectos y formatos de página para diferenciar los prospectos que se convierten en cuentas personales de aquellos que se convertirán en cuentas de negocio. De forma específica, elimine el campo <code>Compañía</code> de los formatos de página para prospectos que se convierten en cuentas personales. Luego, convierta el campo <code>Compañía</code> en obligatorio en los formatos de página para prospectos que se convierten en cuentas de negocio. Si convierte un prospecto y lo adjunta a una cuenta personal que otro usuario posee, el propietario de la cuenta personal se convierte en el propietario del contacto. Si convierte un prospecto propiedad de otra persona y lo adjunta a una cuenta personal que posee, el propietario del prospecto se convierte en el propietario del contacto.
Tipos de registro	Si el prospecto tiene un tipo de registro, se asignará el tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el prospecto a registros creados durante la conversión del prospecto. El tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el prospecto determina los valores de origen del prospecto disponibles durante el proceso de conversión. Si los valores de origen del prospecto que desea no están disponibles, agregue los valores al tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el prospecto.
Buscar	Una vez convertido, un registro de prospecto ya no se puede buscar en Salesforce Classic. No obstante, el nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el prospecto convertido se puede buscar. En Lightning Experience, tanto el registro de prospecto convertido y el nuevo registro basado en el prospecto convertido tiene capacidad de búsqueda; no obstante, no puede acceder al registro de prospecto convertido para ver o modificar desde la página de resultados de la búsqueda.
Campos de prospectos estándar y personalizados	El sistema asigna campos de prospectos estándar automáticamente a campos de cuenta, contacto y oportunidad estándar. Para campos de prospecto personalizados, su administrador puede especificar cómo se asignan a campos de cuenta, contacto y oportunidad personalizados. El sistema asigna los valores de la lista de selección predeterminada para la cuenta, el contacto y la oportunidad al asignar campos en blanco de la lista de selección de prospectos estándar. Si su organización utiliza tipos de registro, los valores en blanco se sustituyen por los valores de la lista de selección predeterminados del nuevo propietario de registro.
Administración de territorios	Si su organización utiliza administración de territorios, se evaluará la nueva cuenta con reglas de asignación de cuentas y se asignará a uno o más territorios. Si las reglas asignan la cuenta a un territorio exactamente, la oportunidad se asignará también a ese territorio. Si las reglas asignan la cuenta a varios territorios, la oportunidad no se asignará a ningún territorio.
Desencadenadores	Durante la conversión de prospectos, se activan los desencadenadores de Apex y se aplican las reglas de validación y los campos personalizados necesarios para todos, solo si se activan la validación y los desencadenadores de conversión de prospectos en su organización. Salesforce omite los filtros de búsqueda durante la conversión de prospectos si la casilla <code>Requerir validación para prospectos convertidos</code> en la página Configuración de prospectos no está seleccionada.

Flujo de trabajo	No puede convertir un prospecto asociado a un proceso de aprobación activo o con acciones de flujo de trabajo pendientes. La conversión de un prospecto a una cuenta personal no desencadena reglas de flujo de trabajo. Cuando alguien que no es el propietario del prospecto convierte al prospecto, todas las tareas de flujo de trabajo asociadas al prospecto que estén asignadas a dicho usuario, excepto las alertas por email, se vuelven a asignar al propietario del prospecto. Las tareas de flujo de trabajo asignadas a usuarios que no sean el propietario del prospecto y el convertidor de prospectos no se cambian. Si la validación y los desencadenadores de conversión de prospectos están activados, la conversión de un prospecto puede desencadenar en una acción de flujo de trabajo en un prospecto. Por ejemplo, si existe una regla de flujo de trabajo activa que actualiza un campo de prospecto o transfiere la propiedad de un prospecto, esa regla puede desencadenarse cuando se convierte el prospecto, incluso si el prospecto no está visible en la ficha Prospectos como un resultado de la conversión. Permita al proceso de flujo de trabajo finalizar antes de actualizar campos de prospectos, a no ser que el guardado o conversión de prospectos falle. Si una regla crea una tarea como resultado de una conversión del prospecto, la tarea se asigna al contacto recién creado y se relaciona con la cuenta o la oportunidad asociada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Convertir prospectos cualificados](#)

Asignación de campos para la conversión de prospectos

Conozca cómo los campos de prospectos se convierten en campos de contacto, cuenta, cuenta personal y oportunidad cuando convierte un prospecto.

Cuando convierte registros de prospectos, los campos de prospecto estándar se asignan automáticamente a campos de contacto, cuenta, cuenta personal y oportunidad. Si tiene campos personalizados, su administrador especifica los campos a los que se asignan en sus registros recién creados.

Campo de prospecto	Se asigna a
Dirección	Cuenta: Dirección de facturación Cuenta personal: Dirección postal y Dirección de facturación Contacto: Dirección postal
Ingresos anuales	Cuenta: Ingresos anuales Cuenta personal: Ingresos anuales
Campaña	Oportunidad: Origen de la campaña principal Para prospectos asociados con varias campañas, Salesforce agrega la campaña asociada más reciente a la oportunidad, incluso si el representante de ventas no puede acceder a esa campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo de prospecto Se asigna a

Ciudad	Cuenta: Ciudad de facturación Cuenta personal: Dirección postal: Ciudad y Ciudad de facturación
Compañía	Cuenta: Nombre de la cuenta Contacto: Cuenta Oportunidad: Nombre de oportunidad y Nombre de cuenta
Nombre de la compañía (Local)	Cuenta: Nombre de la cuenta (Local)
País	Cuenta: País de facturación Cuenta personal: Dirección postal: País y País de facturación
Código de país	Cuenta: Código de país de facturación Cuenta personal: Código de país de correo y Código de país de facturación
Descripción	Contacto: Descripción
No llamar	Contacto: No llamar Este campo no se actualiza en el caso de prospectos convertidos en contactos existentes. Cuenta personal: No llamar
Email	Contacto: Email Cuenta personal: Email
No recibir emails	Contacto: No recibir emails Este campo no se actualiza en el caso de prospectos convertidos en contactos existentes. Cuenta personal: No recibir emails
Fax	Cuenta: Fax Cuenta personal: Fax Contacto: Fax
No recibir fax	Contacto: No recibir fax Cuenta personal: No recibir fax
Nombre	Contacto: Nombre Cuenta personal: Nombre
Nombre (Local)	Contacto: Nombre (Local) Cuenta personal: Nombre (Local)

Campo de prospecto Se asigna a

Industria	Cuenta: Industria Cuenta personal: Industria
Nombre informal	Cuenta personal: Nombre informal
Apellidos	Contacto: Apellidos Cuenta personal: Apellidos
Apellidos (Local)	Contacto: Apellidos (Local) Cuenta personal: Apellidos (Local)
Latitud	Cuenta: Latitud de facturación Cuenta personal: Latitud postal y Latitud de facturación
Propietario del prospecto	Cuenta: Propietario Contacto: Propietario Oportunidad: Propietario
Origen del prospecto	Contacto: Origen del prospecto Oportunidad: Origen del prospecto Cuenta personal: Origen del prospecto
Longitud	Cuenta: Longitud de facturación Cuenta personal: Longitud postal y Longitud de facturación
Segundo nombre	Cuenta personal: Segundo nombre
Móvil	Contacto: Móvil Cuenta personal: Móvil
Número de empleados	Cuenta: Empleados Cuenta personal: Empleados
Cuenta de socio	Oportunidad: Cuenta de socio Este campo no se actualiza en el caso de prospectos convertidos en oportunidades existentes.
Teléfono	Cuenta: Teléfono Cuenta personal: Teléfono Contacto: Teléfono
Código postal	Cuenta: Código postal de facturación Cuenta personal: Código postal de correo y Código postal de facturación

Campo de prospecto Se asigna a

Puntuaje	Cuenta: Puntuaje Cuenta personal: Puntuaje
Saludo	Cuenta personal: Saludo
Estado	Cuenta: Provincia de facturación Cuenta personal: Dirección postal: Provincia y Provincia de facturación
Código de estado/provincia	Cuenta: Código de estado de facturación Cuenta personal: Código de estado de correo y Código de estado de facturación
Dirección	Cuenta: Calle de facturación Cuenta personal: Calle postal
Sufijo	Cuenta personal: Sufijo
Título	Contacto: Título Cuenta personal: Título
Sitio Web	Cuenta: Sitio Web Cuenta personal: Sitio Web

Fechas de cierre de oportunidades

Durante el proceso de conversión de prospectos, Salesforce asigna automáticamente fechas de cierre para las oportunidades que crea dependiendo de la configuración de año fiscal en Salesforce.

Si el año fiscal en Salesforce es	Salesforce asigna fecha de cierre para oportunidades en
Estándar	El último día del trimestre fiscal actual.
Personalizado	El último día del periodo fiscal actual. Si un año fiscal no está definido para la fecha actual, la fecha de cierre es el final del trimestre de calendario actual.

CONSULTE TAMBIÉN

[Convertir prospectos cualificados](#)

[Consideraciones para la conversión de prospectos](#)

Colaboración de prospecto en Salesforce Classic

Amplíe los privilegios de colaboración más allá del modelo de colaboración básico para sus propios datos prospecto por prospecto.

Su I administrador define el modelo de colaboración para su organización. Si ese modelo de colaboración para prospectos es Privado o Solo lectura pública, puede utilizar la colaboración de prospectos para aumentar el acceso a sus prospectos. No puede, sin embargo, restringir el acceso más allá de los niveles de acceso predeterminados de su organización.

Puede ver detalles de colaboración cuando hace clic en **Colaboración** en la página de detalles del prospecto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Prospectos](#)

Combinar prospectos duplicados

Identifique diferencias clave de los campos en varios registros y combinar la mejor información de los tres registros principales.

Combinar prospectos duplicados en Salesforce Classic

Trabaje únicamente en los prospectos que importan combinando registros duplicados.

1. Seleccione un registro de prospecto.
2. Haga clic en **Buscar duplicados**.
3. Seleccione un máximo de tres prospectos que desee combinar en la lista de prospectos coincidentes.

Si lo desea, ingrese un nuevo nombre de prospecto o compañía y hacer clic en **Buscar** para buscar otro prospecto que pueda combinarse. Salesforce realiza una búsqueda de frases para las coincidencias en los campos **Nombre** y **Compañía**. Se considera que la entrada incluye un carácter comodín al final. Los resultados de la búsqueda incluyen coincidencias para los campos que ingrese. Por ejemplo, ingresa *Bob Jones* que trabaja en *Acme*. Los resultados de la búsqueda incluyen cualquiera que se llame *Bob Jones* en cualquier compañía y cualquier prospecto con *Acme* como compañía.

4. Haga clic en **Combinar prospectos**.
5. Seleccione un prospecto como "registro principal". Salesforce retiene los datos procedentes de campos ocultos o de solo lectura en el registro principal. Si cuenta con el permiso "Modificar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver prospectos:

- "Leer" en prospectos

Para combinar prospectos:

- "Eliminar" en prospectos

campos de solo lectura”, puede seleccionar qué campos de sólo lectura conservar. Los campos ocultos no aparecen durante el proceso de combinación.

6. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro.
7. Haga clic en **Combinar**.
8. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinar contactos duplicados](#)

[Combinar cuentas duplicadas](#)

Gestionar prospectos duplicados en Lightning

Trabaje únicamente en los prospectos que importan combinando registros duplicados.

1. Seleccione un registro de prospecto.
2. Haga clic en **Posibles duplicados**.
3. Seleccione hasta tres registros de prospectos para combinar y haga clic en **Continuar**.
4. Seleccione un prospecto como “registro principal”. Salesforce retiene los datos procedentes de campos ocultos o de solo lectura en el registro principal. Si cuenta con el permiso “Modificar campos de solo lectura”, puede seleccionar qué campos de sólo lectura conservar. Los campos ocultos no aparecen durante el proceso de combinación.
5. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro.
6. Haga clic en **Combinar registros**.

EDICIONES

Disponible en: Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver prospectos:

- “Leer” en prospectos

Para combinar prospectos:

- “Eliminar” en prospectos

Consideraciones para la eliminación de prospectos

Sepa qué sucede en los registros asociados con los prospectos que elimina.

Cuando elimina un prospecto, el registro de prospecto pasa a la papelera. Notas asociadas, archivos adjuntos y actividades se eliminan junto con el prospectos. Si recupera el prospecto, cualquier nota asociada, archivo adjunto y actividad se recupera también.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Preguntas más frecuentes sobre el seguimiento de oportunidades potenciales como prospectos

Preguntas más frecuentes sobre prospectos

- [¿Qué es un prospecto?](#)
- [¿Cuáles son las ventajas del uso de prospectos?](#)
- [¿Puedo convertir las cuentas o contactos existentes en prospectos?](#)
- [¿Cuántos prospectos se pueden capturar desde el sitio Web?](#)
- [¿Qué ocurre si mi compañía alcanza el límite de prospectos generados en la Web?](#)
- [¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar online?](#)
- [¿Puedo capturar prospectos de varias páginas Web?](#)
- [¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Prospecto Web?](#)
- [¿Quién posee los nuevos prospectos generados por la Web?](#)
- [¿Qué estado se asigna a los prospectos generados a través de la Web?](#)
- [¿Cómo puedo estar seguro de que los prospectos no se perderán?](#)
- [¿Cómo puedo distinguir mis prospectos nuevos?](#)
- [¿Qué ocurre cuando convierto prospectos?](#)
- [¿Cómo se asignan campos de prospectos a otros campos durante la conversión?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Qué es un prospecto?

Los prospectos son personas interesadas en sus productos y servicios. La conversión de los prospectos en clientes fieles conllevará el éxito para una compañía. Al gestionar los prospectos de forma sistemática y estructurada, podrá aumentar el número de prospectos que genere y que convierta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cuáles son las ventajas del uso de prospectos?

El uso de prospectos permite que su compañía tenga dos listas distintas: una para los clientes potenciales y una para los clientes existentes. Puede guardar los clientes potenciales como prospectos y después, una vez que un prospecto se convierta en calificado, podrá convertirlo en una cuenta, contacto y, de forma opcional, en una oportunidad.

Los prospectos resultan especialmente útiles si hay dos equipos distintos en la compañía: uno que se encargue de la generación de prospectos y del marketing masivo, y otro que se ocupe de las ventas. El equipo de generación de prospectos puede concentrar su labor en la ficha Prospectos y el equipo de oportunidades puede utilizar las fichas Cuenta, Contacto y Oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Puedo convertir las cuentas o contactos existentes en prospectos?

No. Como alternativa, cree una oportunidad para la cuenta o el contacto. Si prefiere usar un prospecto, cree un reporte que contenga las cuentas o contactos que desee convertir en prospectos, expórtelos y después impórtelos como prospectos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cuántos prospectos se pueden capturar desde el sitio Web?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, se pueden capturar hasta 500 prospectos cada día. Si su compañía supera habitualmente el límite de prospectos Web, haga clic en **Ayuda y capacitación** en la parte superior de cualquier página y seleccione la ficha Mis casos para enviar una solicitud de un límite superior directamente a Salesforce.

Si su organización alcanza el límite de 24 horas, Salesforce guarda consultas adicionales en una cola de solicitudes pendientes que contienen solicitudes de casos y prospectos Web. Las solicitudes se envían cuando se actualiza el límite. La cola de solicitudes pendientes tiene un límite de 50.000 solicitudes combinadas. Si su organización alcanza el límite de solicitudes pendientes, las solicitudes adicionales se rechazan y no se añaden a la cola. Su administrador recibe las notificaciones de email de los cinco primeros envíos rechazados. Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para cambiar el límite de solicitudes pendientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Qué ocurre si mi compañía alcanza el límite de prospectos generados en la Web?

El límite diario de solicitudes de prospectos Web es 500. Si su compañía genera más prospectos que el máximo permitido, el Creador predeterminado de prospectos (especificado en la página Configuración de prospecto Web) recibirá un email con la información obtenida. Si su compañía desea generar más de 500 solicitudes diarias de prospectos Web, haga contacto con el servicio de atención al cliente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar online?

Al generar el código HTML para el sitio Web de la compañía, puede elegir los campos de prospectos estándar o personalizados para los que desea recopilar información. Debe crear los campos de prospectos personalizados antes de generar el código HTML. Desde Configuración, ingrese *Prospecto Web* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Prospecto Web** para configurar la función y generar el código HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Puedo capturar prospectos de varias páginas Web?

Sí. Inserte el código HTML generado en las páginas Web de las que desea capturar prospectos. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de dichas páginas Web, se creará un prospecto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Prospecto Web?

Si desea ver una página de depuración al enviar el formulario, añada la siguiente línea al código de la página Prospecto Web. No olvide eliminarla antes de publicar la página Prospecto Web en su sitio Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Quién posee los nuevos prospectos generados por la Web?

El administrador puede crear una regla de asignación de prospectos para determinar el modo en que se asignarán automáticamente los prospectos a distintos usuarios o colas. Además, el administrador debe personalizar la Configuración de prospectos para especificar un Propietario predeterminado del prospecto al que se asignarán todos los prospectos Web en caso de que la regla de asignación no pueda encontrar a un propietario. Si no usa reglas de asignación, todos los prospectos Web se asignarán al Creador predeterminado de prospectos (especificado en Configuración de prospecto Web).

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Qué estado se asigna a los prospectos generados a través de la Web?

Todos los nuevos prospectos Web ya están marcados con un estado similar al “estado predeterminado” seleccionado por el administrador al modificar los valores de la lista de selección Estado del prospecto. Además, los prospectos generados a través de la Web están marcados como “No leídos”; aparecen con una marca de activación en la columna No leídos en las vistas de lista de prospectos. Cuando un usuario ve o modifica un nuevo prospecto Web, éste cambia automáticamente a “Leído”. De este modo, puede localizar fácilmente todos los prospectos nuevos utilizando la vista de lista Mis prospectos no leídos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cómo puedo estar seguro de que los prospectos no se perderán?

El límite diario de solicitudes de prospectos Web es de 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.

Si no pudiera generarse un nuevo prospecto debido a errores en la configuración del prospecto Web, el servicio de atención al cliente será notificado debidamente para poder ayudarle a resolver el problema.

Salesforce garantiza que no se pierdan prospectos si se envían durante un período de inactividad programado de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cómo puedo distinguir mis prospectos nuevos?

Cuando se le asigna un prospecto, bien sea transferido de forma manual, importado o generado desde la Web, el prospecto se marca como “No leído”, es decir, tendrá una marca de activación en la columna No leídos de las vistas de listas de prospectos. Para ver los prospectos nuevos, seleccione la vista de lista Mis prospectos no leídos en la ficha Prospectos. Cuando vea o modifique un prospecto “No leído”, se marcará automáticamente como “Leído”.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Qué ocurre cuando convierto prospectos?

Cuando convierte prospectos, Salesforce crea cuentas, contactos y oportunidades utilizando información de los prospectos que está convirtiendo. Salesforce mueve los miembros de cualquier campaña a los nuevos contactos y los prospectos se convierten en registros de solo lectura. Si las cuentas y los contactos existentes comparten los nombres especificados en los prospectos, puede seleccionar la actualización de los contactos y las cuentas existentes. Salesforce agrega información desde el prospecto en los campos vacíos; Salesforce no sobrescribe datos de cuenta y contacto existentes.

Todas las actividades abiertas y cerradas de los prospectos se vinculan a las cuentas, los contactos y las oportunidades. Puede asignar el propietario de los registros y programar tareas de seguimiento. Cuando se asigna un propietario nuevo, solo se asignan las actividades abiertas al nuevo propietario. Si tiene campos de prospectos personalizados, esa información se puede insertar en campos personalizados de cuenta, contacto u oportunidad. No puede visualizar prospectos convertidos aunque aparezcan en reportes de prospectos. Salesforce actualiza los campos de sistema Fecha de última modificación y Autor de la última modificación de los prospectos convertidos cuando se modifican los valores de lista de selección incluidos en los prospectos convertidos.

Una vez convertido, un registro de prospecto ya no se puede buscar en Salesforce Classic. El nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el prospecto convertido se puede buscar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Cómo se asignan campos de prospectos a otros campos durante la conversión?

Al convertir un prospecto, los datos de los campos estándar del prospecto se transfieren a los campos estándar de cuenta, contacto y oportunidad. En el caso de campos de prospectos personalizados, los datos se asignan a campos personalizados de cuenta, contacto y oportunidad según lo haya especificado el administrador.

Los campos estándar de lista de selección de prospectos que estén vacíos heredan automáticamente el valor predeterminado de lista de selección de cuentas, contactos y oportunidades. Si la organización usa tipos de registros, todos los registros creados durante la conversión del prospecto adoptan el tipo de registro predeterminado del propietario de la cuenta, el contacto y la oportunidad que se acaban de crear.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Puedo enviar automáticamente emails a los prospectos procedentes de mi sitio Web?

Sí. Puede crear reglas de respuesta automática que enviarán emails a estos clientes potenciales usando plantillas que varíen según los criterios que establezca.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre prospectos](#)

¿Por qué no puedo ver el botón **Compartir** en un registro?

El botón **Colaboración** permite a los usuarios otorgar acceso a otros usuarios a un registro más allá de los valores predeterminados o las reglas de colaboración para toda la organización. Puede retirar este acceso fácilmente cuando ya no se necesite.

Tiene acceso al botón **Colaboración** cuando el modelo de colaboración de un tipo de registro o un registro relacionado es Privado o Sólo lectura pública. Por ejemplo, el botón **Compartir** puede aparecer en una cuenta aunque sus valores predeterminados para toda la organización de las cuentas sea Lectura/escritura pública, si sus valores predeterminados para toda la organización para las oportunidades relacionadas es Sólo lectura pública.

Cuando el botón está disponible en el formato de página, los administradores ven el botón en todos los registros. Los usuarios no administradores ven este botón en registros que solo ellos poseen.

Gestión de actividades, oportunidades y productos

Planificar y supervisar reuniones y tareas

Actividades

Los eventos y las tareas son el motor de la productividad de las ventas. Con Salesforce, puede estar preparado para cualquier reunión y saber qué tarea es su máxima prioridad en estos momentos. Realice un seguimiento de reuniones y tareas en listas y reportes para mantenerse informado de todos sus prospectos, contactos, oportunidades, cuentas y campañas. Eventos y tareas también sirven para fines de elaboración de reportes históricos en Salesforce. Independientemente de que sea un gestor de tareas de delegación, miembro de un equipo de ventas o un representante de ventas que cierra 50 negociaciones al mes, las actividades en Salesforce le ayudan a impulsarse a lo largo del día.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Realizar un seguimiento de actividades juntas](#)

Las actividades en Salesforce son sus eventos, sus tareas, las llamadas que ha realizado y los emails que ha enviado. Salesforce le proporciona diferentes formas de realizar un seguimiento de sus actividades juntas para obtener una imagen más completa de su progreso en negociaciones y cuentas.

2. [Cómo realizar un seguimiento de sus próximos pasos y actividad anterior](#)

Consulte de un solo vistazo lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando.

3. [Consideraciones para el uso de actividades](#)

Tenga en cuenta estas consideraciones para el uso de actividades, incluyendo los efectos de la activación de Actividades compartidas y designación de contactos principales, así como la comprensión de cómo se resumen las actividades en registros de cuentas y lo que representa la fecha de última actividad.

4. [Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas](#)

De forma predeterminada, el campo `Relacionado con` en una actividad determina en qué cuenta aparece la actividad. A menudo que la cuenta termine siendo la cuenta principal del contacto, pero este comportamiento no siempre tiene mucho sentido. Por ejemplo, si los usuarios pueden relacionar un contacto con cuentas múltiples, la cuenta principal del contacto no siempre es relevante para la actividad. Podría tener más sentido para la actividad aparecer en una de las cuentas indirectas o secundarias del contacto. Puede desactivar este comportamiento de resumen predeterminado desde la página Configuración de actividad, pero tenga en cuenta las implicaciones.

5. [Creación de reportes de actividades](#)

Puede ejecutar varios reportes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos reportes estándar o personalizados. Estos reportes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de email así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

6. [Acceder a actividades](#)

Sepa quién puede ver, crear y eliminar eventos y tareas y cuándo tiene acceso. El acceso y la colaboración de calendarios están controlados por separado desde el acceso a actividades individuales.

7. [Recordatorios de actividades en Salesforce Classic](#)

Salesforce muestra recordatorios de eventos y tareas en una ventana de recordatorio. Cuando está utilizando Salesforce Classic, la ventana de recordatorio se abre siempre que se desencadena un recordatorio. Cuando inicia sesión en Salesforce Classic, se reproduce un sonido si tiene recordatorios que se han desencadenado desde la última vez que ha iniciado sesión. Puede personalizar recordatorios en su configuración personal.

8. [Actividades archivadas](#)

Salesforce archiva eventos y tareas en un programa según algunos criterios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Eventos y calendarios](#)

[Tareas](#)

Realizar un seguimiento de actividades juntas

Las actividades en Salesforce son sus eventos, sus tareas, las llamadas que ha realizado y los emails que ha enviado. Salesforce le proporciona diferentes formas de realizar un seguimiento de sus actividades juntas para obtener una imagen más completa de su progreso en negociaciones y cuentas.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Realizar un seguimiento de actividades juntas en Lightning Experience](#)

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. Realice un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y emails (de forma colectiva denominados actividades) en la página Inicio, en el panel Kanban, en la cronología de actividad y en reportes.

2. [Realizar un seguimiento de actividades juntas en Salesforce Classic](#)

Puede realizar un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y emails (de forma colectiva, actividades) en listas, calendarios y reportes. Realice un seguimiento de todas las actividades en una cuenta para obtener una imagen completa de la preparación, el seguimiento y otros trabajos completados y planificados asociados con la cuenta. Las actividades comparten varios campos como asunto, nombre de contacto y registro relacionado.

Realizar un seguimiento de actividades juntas en Lightning Experience

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. Realice un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y emails (de forma colectiva denominados actividades) en la página Inicio, en el panel Kanban, en la cronología de actividad y en reportes.

- Utilice la página Inicio.
En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy y Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy. Los eventos anteriores desaparecen de Próximos eventos conforme transcurre el día.
- Utilice el panel Kanban.
Un triángulo de color amarillo en una oportunidad o un prospecto indica que la negociación no tiene reuniones o tareas programadas. Para poner la negociación en marcha, haga clic en el triángulo y cree una actividad.
- Utilice la cronología de actividad.
El tiempo límite de actividad muestra sus tareas abiertas, próximas reuniones y la actividad anterior (incluyendo llamadas registradas y mensajes de email enviados) en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto.
- Utilice reportes de actividades.
Puede ejecutar varios reportes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos reportes estándar o personalizados. Estos reportes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de email así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas

- "Modificar tareas"

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

Para enviar emails

- "Enviar email"

Realizar un seguimiento de actividades juntas en Salesforce Classic

Puede realizar un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y emails (de forma colectiva, actividades) en listas, calendarios y reportes. Realice un seguimiento de todas las actividades en una cuenta para obtener una imagen completa de la preparación, el seguimiento y otros trabajos completados y planificados asociados con la cuenta. Las actividades comparten varios campos como asunto, nombre de contacto y registro relacionado.

Vistas de la lista de actividades

Salesforce proporciona varias vistas de la lista de actividades. También puede definir la suya propia.

Todas las actividades

Muestra eventos y tareas que puede ver. En Personal Edition, la vista de lista Todas las actividades muestra todas sus actividades.

Mis actividades

Muestra eventos y tareas que posee.

Mis actividades delegadas

Muestra actividades que ha creado pero que son propiedad de otra persona.



Nota: La asignación de varios usuarios de Salesforce a un evento o tarea es como delegar la actividad a esos usuarios. La vista de lista Mis actividades delegadas también muestra las actividades de todas las personas asignadas, incluso si aún le pertenece dicha actividad.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas

- "Modificar tareas"

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

Para enviar emails

- "Enviar email"

En la vista de lista, el usuario invitado aparece como la persona asignada a la actividad, pero la página de detalles de la actividad lo muestra a usted como asignado.

Actividades de mi equipo

Muestra las actividades que pertenecen a usuarios que dependan de usted en la jerarquía de funciones. Para mayor comodidad, las actividades de su equipo se convierten a su zona horaria.

Otras listas de actividades

Lista relacionada Actividades abiertas

La lista relacionada Actividades abiertas en un registro muestra todos los futuros eventos y las tareas abiertas relacionadas con un registro.

Lista relacionada Historial de actividades

La lista relacionada Historial de actividades de un registro muestra todas las tareas finalizadas, las llamadas telefónicas registradas, los registros de interacciones guardados, los eventos caducados, los mensajes de email salientes, los envíos masivos de email, los mensajes por email agregados desde Microsoft® Outlook® y los documentos combinados pertenecientes al registro y a sus registros asociados.

Ficha Consola

La ficha Consola le permite buscar, ver y modificar actividades y sus registros relacionados en una sola pantalla.

Reportes de actividades

Reportes de actividades estándar y personalizados

Puede ejecutar varios reportes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos reportes estándar o personalizados. Estos reportes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de email así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

Cómo realizar un seguimiento de sus próximos pasos y actividad anterior

Consulte de un solo vistazo lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience](#)

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. La página Inicio y la cronología de actividades muestran sus tareas abiertas y próximas reuniones. La cronología de actividades también le muestra su actividad anterior en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto.

2. [Trabajar en Actividades abiertas y ver el historial de actividad en Salesforce Classic](#)

Las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades le informan de un solo vistazo de lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando. Utilice los botones y vínculos para crear una tarea, solicitar una reunión o una actualización desde un contacto, registrar una llamada o enviar un email. Si utiliza cuentas personales, puede ingresarlas en el campo **Nombre** o el campo **Relacionado con** de un evento o una tarea.

Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. La página Inicio y la cronología de actividades muestran sus tareas abiertas y próximas reuniones. La cronología de actividades también le muestra su actividad anterior en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto.

- Realice los siguientes pasos en una negociación o cuenta.

En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy. Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy.

En la cronología de actividades, utilice el área Sigüientes pasos para gestionar tareas abiertas y realizar una vista previa de próximas reuniones. Agregue tareas y reuniones utilizando el autor de actividad que se encuentra encima de la cronología. Puede centrarse en un tipo de actividad a la vez seleccionando una vista.

Las actividades que agrega a la cronología aparecen automáticamente en la oportunidad, el prospecto u otro registro con el que está trabajando. Sus actividades para otros registros relacionados aparecen también en Sigüientes pasos. Si agrega una tarea en una oportunidad, la tarea se resume también en el contacto relacionado con la oportunidad.



Nota: Puede eliminar un contacto o un registro en una actividad sin eliminar la actividad. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo **Nombre**.

- Ver actividad anterior.

El área Actividad anterior le muestra sus reuniones anteriores, las llamadas que ha registrado y los mensajes de email que ha enviado. Como los elementos en Sigüientes pasos, los elementos en Actividad anterior aparecen en otros registros relacionados.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas

- "Modificar tareas"

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

Para enviar emails

- "Enviar email"

Trabajar en Actividades abiertas y ver el historial de actividad en Salesforce Classic

Las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades le informan de un solo vistazo de lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando. Utilice los botones y vínculos para crear una tarea, solicitar una reunión o una actualización desde un contacto, registrar una llamada o enviar un email. Si utiliza cuentas personales, puede ingresarlas en el campo **Nombre** o el campo **Relacionado con** de un evento o una tarea.

Actividades abiertas

La lista relacionada Actividades abiertas le muestra tareas abiertas, eventos futuros y reuniones solicitadas relacionadas con otros registros. Por ejemplo, supongamos que una próxima reunión en su calendario está relacionada con un contacto. Este evento aparece en la lista relacionada Actividades abiertas del contacto y la cuenta con los que está relacionado el contacto.

Utilice Actividades abiertas para realizar lo siguiente:

- Crear eventos y tareas relacionados automáticamente con el registro
- Solicitar una reunión con un contacto (📅 indica que se ha enviado una solicitud de reunión por email a un contacto)
- Solicitar una actualización a un contacto
- Modificar, cerrar o eliminar actividades en la lista

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas

- "Modificar tareas"

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

Para enviar emails

- "Enviar email"

Puede enviar solicitudes de reuniones y solicitudes de actualizaciones a un contacto, un prospecto o una cuenta personal.

Historial de actividades

La lista relacionada Historial de actividades le muestra todas las tareas finalizadas, las llamadas telefónicas registradas, los registros de interacciones guardados, los eventos caducados, los mensajes de email salientes, los envíos masivos de email, los mensajes por email agregados desde Microsoft® Outlook® y los documentos combinados pertenecientes al registro y a sus registros asociados. Por ejemplo, supongamos que ha completado una tarea relacionada con un contacto. Esa tarea aparece en la lista relacionada Historial de actividad del contacto y la cuenta con la que está relacionado el contacto.

Utilice Historial de actividades para realizar lo siguiente:

Registrar una llamada

Anote los resultados de una llamada telefónica no planificada y programe una tarea de seguimiento. La llamada aparece como una tarea completada bajo Historial de actividades y la tarea aparece bajo Actividades abiertas.

Combinación de correo

Genere documentos personalizados utilizando datos y plantillas de Microsoft Word suministradas por su administrador. Puede elegir si mostrar el documento combinado en Historial de actividades. Este botón no está disponible en todos los tipos de registros.

Enviar un email

Envíe un email a un contacto y relacione el email tanto al contacto como a la cuenta, la oportunidad, el caso o el objeto personalizado correspondientes. Si el asunto tiene más de 100 caracteres, se truncará con puntos suspensivos (...). Este botón no está disponible en todos los tipos de registros.

Enviar en Gmail

Envíe un email a un contacto desde su cuenta de Gmail. Si no visualiza este vínculo, solicite a su administrador de Salesforce activar Botones y vínculos de Gmail. Si la función Gmail en Salesforce está también activada, el email que envía aparece en Historial de actividades en el registro de contacto o prospecto.

Solicitar actualización

Envíe un email a un contacto para solicitar información de contacto actualizada. Puede actualizar su registro del contacto cuando reciba la respuesta. Este mensaje de email y los emails Stay-in-Touch masivos aparecen en Historial de actividades.

Ver todos

Muestre una vista de impresión del historial de actividades para el registro si el registro cuenta con un historial de actividades.

Elija si mostrar actividades en el portal de autoservicio

Si su administrador de Salesforce ha agregado la lista relacionada Actividades del caso al formato de página Ver casos en el portal de Autoservicio y ha definido la seguridad a nivel de campo como visible para la casilla de verificación `Visible en Autoservicio` en las actividades, tiene las siguientes opciones para cada actividad.

- **Clasificar como público:** Mostrar una actividad completada en Historial de actividades en el caso en el portal de Autoservicio.
- **Clasificar como privado:** Ocultar una actividad completada en Historial de actividades en el caso en el portal de Autoservicio.

Consideraciones para el uso de actividades

Tenga en cuenta estas consideraciones para el uso de actividades, incluyendo los efectos de la activación de Actividades compartidas y designación de contactos principales, así como la comprensión de cómo se resumen las actividades en registros de cuentas y lo que representa la fecha de última actividad.

Actividades compartidas

- Puede relacionar un evento o tarea a hasta 50 contactos (pero solo un prospecto). La actividad se relaciona entonces a los contactos en la cronología de actividad, listas relacionadas y reportes.
- La página de detalles para cada contacto muestra tareas y eventos relacionados en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otros detalles de contacto. Por el contrario, en la página de detalles para un evento o una tarea, verá los nombres de todos los contactos relacionados con esa actividad junto con otros detalles. Si no visualiza todos los contactos que ha relacionado con una actividad, solicite a su administrador de Salesforce agregar la lista relacionada Nombre a formatos de página de detalles de actividad.
- Usted debe designar un contacto como el contacto principal en la actividad. Si elimina el contacto principal, el siguiente contacto en la lista relacionada de la actividad será el nuevo contacto principal. O bien puede modificar la actividad manualmente para seleccionar un contacto principal. Las listas y los reportes muestran contactos principales y secundarios de forma distinta.
- Si no visualiza la opción para agregar más de un contacto a una actividad, solicite a su administrador de Salesforce activar Actividades compartidas.

Las actividades se resumen en cuentas

Independientemente de si Actividades compartidas está activada, el campo **Relacionado con** de la actividad ayuda a determinar la relación de una actividad en una cuenta.

Contenido del campo Relacionado con	Registro en el que se resume la actividad
Una cuenta	Esa cuenta
Unas oportunidad	La cuenta en esa oportunidad
Un contrato	La cuenta en ese contrato
Un objeto personalizado con relación principal-detalle con el objeto de cuenta	La cuenta en ese registro de objeto personalizado
Algo distinto a lo anterior, incluyendo vacío	La cuenta principal del contacto

Si Actividades compartidas *está* activada, una actividad se relaciona también con la cuenta principal de cada contacto.

 **Nota:** Si su administrador configuró su organización de modo que pueda relacionar un contacto a múltiples cuentas, el comportamiento de resumen ha podido cambiar de modo que esas actividades no se resuman en la cuenta principal de un contacto. Para obtener más información, consulte [Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas](#).

Fecha de última actividad

La fecha de última actividad es la fecha de vencimiento del evento registrado recientemente en el registro o la tarea cerrada recientemente asociada con el registro. La fecha de última actividad puede aparecer en reportes y listas relacionadas de actividades, así como en páginas de detalles de registro (como cuentas, contactos y prospectos).

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Independientemente de si Actividades compartidas está activada o no, la fecha de última actividad para un registro de cuenta se basa en todas las actividades que se resumen en la cuenta a través del campo **Relacionado con**. Para una cuenta, la fecha de última actividad puede representar una actividad relacionada con una oportunidad. La fecha de última actividad para un contacto o prospecto se basa en todas las actividades relacionadas con ese contacto o prospecto a través del campo **Nombre**.

Si Actividades compartidas *está* activada, las cosas cambian ligeramente. Para registros de cuenta, la fecha de última actividad se sigue basando en las actividades que se resumen en la cuenta a través del campo **Relacionado con**. Pero si el campo **Relacionado con** está en blanco, las actividades se basan en la cuenta del contacto principal. La fecha de última actividad para contactos y prospectos se basa únicamente en las actividades donde el contacto o prospecto es el contacto principal en la actividad.



Ejemplo: Jane es un contacto relacionado con dos tareas. Jane *no* es el contacto principal para la primera tarea, que tiene una fecha de vencimiento de 30 de noviembre. Jane *es* el contacto principal para la otra tarea, que tiene una fecha de vencimiento de 15 de noviembre. La fecha de última actividad en el registro de contacto de Jane es el 15 de noviembre.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience](#)

[Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience](#)

Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas

De forma predeterminada, el campo **Relacionado con** en una actividad determina en qué cuenta aparece la actividad. A menudo que la cuenta termine siendo la cuenta principal del contacto, pero este comportamiento no siempre tiene mucho sentido. Por ejemplo, si los usuarios pueden relacionar un contacto con cuentas múltiples, la cuenta principal del contacto no siempre es relevante para la actividad. Podría tener más sentido para la actividad aparecer en una de las cuentas indirectas o secundarias del contacto. Puede desactivar este comportamiento de resumen predeterminado desde la página Configuración de actividad, pero tenga en cuenta las implicaciones.

Para comprender completamente el comportamiento de resumen predeterminado, consulte [Consideraciones para el uso de actividades](#).

Actividades existentes

Cuando cambia la configuración de resumen, solo las nuevas actividades se ven afectadas. Las actividades existentes solo se ven afectadas si se actualizan de una forma que provoque que se vuelva a calcular el resumen, como cuando se cierra una actividad.

Resumir en registros de cuentas

Como el comportamiento predeterminado, el campo **Relacionado con** de la actividad determina con qué cuenta se relacionará una actividad. Pero, a diferencia del comportamiento predeterminado, la actividad no se resume en la cuenta principal del contacto que está especificado en el campo **Nombre**.

Fecha de última actividad

Como el comportamiento predeterminado, las actividades que se resumen en una cuenta a través del campo **Relacionado con** determinan la fecha de la última actividad. Pero, a diferencia del comportamiento predeterminado, el campo **Nombre** en actividades siempre se ignora cuando se determina la fecha de la última actividad de una cuenta.

Cuentas personales

En Salesforce Classic, cambiar el comportamiento de resumen no afecta a las cuentas personales. Cuando una actividad se relaciona con una cuenta personal a través de los campos **Relacionado con** o **Nombre**, la actividad siempre aparecerá en el registro de la cuenta de la persona. Eso se debe a que una cuenta personal es su propia cuenta principal.

En Lightning Experience, se debe especificar la cuenta personal en el campo **Relacionado con** de la actividad con el fin de que aparezca en el registro de cuenta personal. Esto es verdadero cuando Actividades compartidas *no* está activada.

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**

Conversión de candidato

Si crea una actividad al convertir un prospecto pero no crea una oportunidad desde el prospecto, la actividad no se implementa en la cuenta principal del prospecto independientemente de lo que se especificó por la configuración de implementación de la actividad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Contactos en múltiples cuentas](#)

Creación de reportes de actividades

Puede ejecutar varios reportes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos reportes estándar o personalizados. Estos reportes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de email así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

EN ESTA SECCIÓN:

- 1. [Reportes que puede ejecutar en actividades](#)
Ejecute reportes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.
- 2. [Reporte sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes](#)
Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un reporte personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.

Reportes que puede ejecutar en actividades

Ejecute reportes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.

Para ver esta información	Utilice este reporte
Actividades relacionadas con otro tipo de registro, como oportunidades	Haga clic en Crear nuevo reporte personalizado en la ficha Reportes y seleccione el tipo de reporte Actividades.
Número de contactos relacionados con una actividad	Reportes de actividades. Añada la columna <code>Conteo de relación</code> a sus reportes. Por ejemplo, tiene una tarea con cinco contactos. Cuando ejecuta el reporte Tareas y Eventos, aparece "5" para indicar el número de contactos relacionados con la tarea.
Una fila por contacto para cada actividad	El reporte de actividades con contactos. Seleccione al menos un campo del objeto de contacto. Por ejemplo, su reporte incluye una tarea con cinco contactos. Si incluye el campo <code>Apellidos</code> del objeto de contacto en el reporte, verá cinco

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Para ver esta información	Utilice este reporte
	filas (una fila por contacto) relacionadas con esta actividad. Si no agrega campos desde el objeto de contacto, sólo verá una fila para la actividad. El reporte Actividades con contactos es el único reporte que: • Muestra todos los contactos en una actividad • Puede filtrarse utilizando atributos de contactos que no sean el contacto principal Otros reportes muestran el contacto principal y el número total de contactos en una actividad pero no muestran detalles del resto de contactos. El reporte Actividades con contactos no indica qué contactos son principales o secundarios.
El contacto principal de una actividad en dos reportes diferentes: Tareas y Eventos y Actividades con casos	Bien el reporte Tareas y Eventos, bien el reporte Actividades con casos. Por ejemplo, si el contacto principal para una tarea es Ron Dean, estos reportes mostrarán ese nombre en el campo <code>Contacto</code>. El contacto principal también aparece en el campo <code>Nombre</code> de la página de detalles de la tarea o la página de detalles del evento.

Reporte sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes

Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un reporte personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.

1. Cree un tipo de reporte personalizado.
 - a. Para Objeto principal, seleccione **Usuarios**.
 - b. Complete los demás campos obligatorios: etiqueta, descripción y categoría.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
2. Defina una relación entre las actividades y los usuarios.
 - a. Relacione el objeto Relaciones de actividad con el objeto Usuarios.
 - b. Haga clic en **Guardar**.
3. Defina los campos que aparecen en este tipo de reporte.
 - a. En la sección Campos disponibles para reportes, haga clic en **Modificar formato**.
 - b. Agregue los siguientes campos Relaciones de actividad al formato: Fecha, Asunto, Nombre, Relacionado con, Conteo de relación.
 - c. Cambie la etiqueta del campo Nombre a *Contacto* y del campo Relacionado con a *Oportunidad*.
 - d. Para cada campo, seleccione la opción para mostrar el campo de forma predeterminada.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
4. Cree un reporte.
 - a. En la ficha Reportes, seleccione el tipo de reporte creado en los pasos 1–3.
 - b. Seleccione **Formato de resumen** y cree una agrupación por Nombre completo.
 - c. Ejecute y guarde el reporte.

Ahora dispone de un reporte que puede usar para ayudar a sus equipos de ventas a optimizar el tiempo dedicado a los clientes.



Nota: Si no se activan las actividades compartidas, los reportes personalizados que se basen en relaciones de actividades no incluirán a los organizadores de los eventos con los invitados, y no mostrarán los eventos que no tengan ningún invitado.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- “Crear y personalizar reportes”

Y

“Generador de reportes”

Para ver las actividades de su propiedad y propiedad también de los usuarios que están por debajo en la jerarquía de funciones:

- No se necesita ningún permiso

Para ver todas las actividades:

- “Ver todos los datos”

Acceder a actividades

Sepa quién puede ver, crear y eliminar eventos y tareas y cuándo tiene acceso. El acceso y la colaboración de calendarios están controlados por separada desde el acceso a actividades individuales.

Vea una demostración:  [Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización](#)

Varios tipos de parámetros afectan su acceso a eventos y tareas propiedad de otras personas en su organización de Salesforce.

Función

Dispone de acceso para ver y modificar sus actividades propias además de actividades asignadas a usuarios que están por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

Permisos

Los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden ver todas las actividades.

Modelo de colaboración

Si el modelo de colaboración de actividad es "Controlado por Principal", los usuarios con el permiso "Ver todo" para el tipo de objeto en el registro relacionado pueden ver la actividad.



Importante:

- Supongamos que relaciona uno o más contactos con una actividad que otros usuarios pueden ver. Estos usuarios pueden ver la actividad junto con el nombre, el nombre de cuenta y el cargo de cada contacto que relacione con la actividad, independientemente de si pueden de lo contrario ver dicha información.
- Un evento con la casilla de verificación **Privado** seleccionada solo es accesible por la persona asignada al evento.



Ejemplo: Puede ver una actividad cuando se aplica una de las siguientes opciones:

- Está asignado a la actividad
- Está por encima del usuario asignado a la actividad en la jerarquía de funciones
- Tiene al menos acceso de lectura al registro con el que la actividad está relacionada
- Tiene el permiso "Ver todos los datos"
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Ver todo" para al menos un contacto y la oportunidad, la cuenta o el caso relacionados y Actividades compartidas está activada
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Ver todo" para la oportunidad o la cuenta relacionada, donde el modelo de colaboración aplicado al registro es "Controlado por principal" y Actividades compartidas no está activada

Puede modificar o eliminar una actividad (solo en Salesforce Classic) cuando se aplica lo siguiente:

- Tiene los permisos "Modificar tareas" y "Modificar eventos"

Y

- Está asignado a la actividad o
- Está por encima del usuario asignado a la actividad en la jerarquía de funciones o
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Modificar todo" en el registro relacionado, donde el modelo de colaboración del registro es "Controlado por principal". (Con Actividades compartidas activada, necesita el permiso a nivel de objeto "Modificar todo" para al menos un contacto y el registro relacionado), o

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

- Tiene el permiso “Modificar todos los datos”

CONSULTE TAMBIÉN

[Compartir su calendario en Salesforce Classic](#)

Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

Salesforce muestra recordatorios de eventos y tareas en una ventana de recordatorio. Cuando está utilizando Salesforce Classic, la ventana de recordatorio se abre siempre que se desencadena un recordatorio. Cuando inicia sesión en Salesforce Classic, se reproduce un sonido si tiene recordatorios que se han desencadenado desde la última vez que ha iniciado sesión. Puede personalizar recordatorios en su configuración personal.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Información en ventanas de recordatorios

- Hasta 100 de los antiguos recordatorios que no ha rechazado
- El tipo de actividad: evento o tarea
- El asunto de actividad (haga clic para ver detalles de actividad)
- Cuando el evento está programado para comenzar o la tarea está vencida
- Cuando el recordatorio está vencido o ese recordatorio está pendiente

Orden de recordatorios

Los recordatorios de evento se ordenan por hora y fecha de inicio y los recordatorios de tarea se ordenan por fecha de vencimiento. Si la opción `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` *no* está establecida, la ventana muestra recordatorios en el siguiente orden:

1. La hora y fecha del recordatorio de tarea y evento.
2. La fecha de vencimiento de la tarea o la hora y fecha de inicio del evento.
3. Orden alfabético ascendente por asunto.

Si `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` está establecida, los recordatorios aparecen en el siguiente orden:

1. La fecha de vencimiento de la tarea o la hora y fecha de inicio del evento; si la tarea no tiene fecha de vencimiento, la ventana de recordatorio la muestra en primer lugar
2. La hora y fecha del recordatorio de tarea y evento
3. Orden alfabético ascendente por asunto

Visualización de fechas y horas

La tabla muestra cómo los recordatorios muestran la hora de inicio del evento o la fecha de vencimiento de la tarea.

Tipo de actividad	Hora o fecha de vencimiento que ha especificado	Fecha de vencimiento u hora de inicio mostradas en el recordatorio
Evento	Hora de un evento	La hora y fecha que ha seleccionado cuando ha creado o modificado el evento

Tipo de actividad	Hora o fecha de vencimiento que ha especificado	Fecha de vencimiento u hora de inicio mostradas en el recordatorio
	Un evento de día completo	La fecha que ha seleccionado y la hora establecida para Inicio de día en su página Configuración de información personal
Tarea	Una fecha de vencimiento	La fecha que ha seleccionado cuando ha creado o modificado la tarea
	Sin fecha de vencimiento	El valor Ninguna

Configuración de recordatorio personalizable

Siga estos pasos para personalizar su configuración de recordatorios.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Recordatorios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Recordatorios de actividades**.
2. Cambie la configuración según desee.

Tabla 1: Configuración de recordatorios

Configuración	Se produce cuando la configuración está activada
Desencadenar alertas cuando el recordatorio venza	La ventana de recordatorios se abre cuando un recordatorio vence.
Reproducir un sonido recordatorio	Salesforce reproduce un sonido recordatorio cuando vence uno.
De forma predeterminada, establezca el recordatorio en eventos para:	Salesforce define un recordatorio en todos los eventos nuevos. Seleccione la cantidad de tiempo antes de la hora de inicio del evento cuando desea recibir un recordatorio; el valor predeterminado es 15 minutos. Puede desactivar el recordatorio o cambiar la hora del recordatorio cuando modifique un evento.
De forma predeterminada, establezca el recordatorio en tareas para:	Salesforce define un recordatorio en todas las nuevas tareas. Seleccione la fecha y hora cuando desee recibir recordatorios de tareas; el valor predeterminado es 8:00 AM el día del vencimiento de una tarea. Puede desactivar el recordatorio o cambiar la hora del recordatorio al modificar una tarea.
Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento	Salesforce ordena los recordatorios por fecha de vencimiento primero y luego por la fecha y hora del recordatorio.

Si Salesforce no muestra recordatorios que ha establecido, asegúrese de que su navegador no tiene bloqueadas las ventanas emergentes. Para probar su configuración, haga clic en **¿Su navegador bloquea los recordatorios?**.

Posponer recordatorios

Puede posponer uno o más recordatorios a la vez. La opción predeterminada posponer es para recordarle de nuevo en 5 minutos.

Si hace clic en **Posponer** cuando *Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento* no está seleccionada, la hora de vencimiento se basará en la hora pospuesta cuando se abre el recordatorio de nuevo. Si cierra la ventana de recordatorios, se volverá a abrir cuando se le notifique el siguiente recordatorio.

Rechazo de recordatorios

Puede rechazar uno o más recordatorios a la vez. Para rechazar todos los recordatorios en la ventana, haga clic en **Rechazar todos**. Si el número de recordatorios supera 100 antes de hacer clic en **Rechazar todos**, luego después de hacer clic en **Rechazar todos**, la ventana muestra los recordatorios adicionales.

Actividades archivadas

Salesforce archiva eventos y tareas en un programa según algunos criterios.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Criterios para el archivado de actividades](#)
Salesforce archiva algunos eventos y tareas antiguos cada sábado a las 5:00 AM aproximadamente según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).
2. [Donde aparecen las actividades archivadas](#)
Cuando Salesforce archiva actividades, puede verlas en datos exportados y en algunas ubicaciones en Salesforce Classic. Las actividades se archivan independientemente de si utiliza Salesforce Classic, Lightning Experience o Salesforce1. Sin embargo, aunque puede ver actividades archivadas en datos exportados y en Salesforce Classic, no puede verlas en Lightning Experience o Salesforce1.
3. [Consideraciones para el archivado de actividades](#)
Salesforce no elimina las actividades archivadas, pero puede eliminarlos manualmente. Las actividades archivadas no se copian cuando crea o actualiza un sandbox.

Criterios para el archivado de actividades

Salesforce archiva algunos eventos y tareas antiguos cada sábado a las 5:00 AM aproximadamente según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).

Salesforce archiva actividades del siguiente modo.

- Eventos que han finalizado hace más de 365 días
- Tareas cerradas con una fecha de vencimiento con más de 365 días de antigüedad
- Tareas cerradas creadas hace más de 365 días, sin fecha de vencimiento

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

Donde aparecen las actividades archivadas

Cuando Salesforce archiva actividades, puede verlas en datos exportados y en algunas ubicaciones en Salesforce Classic. Las actividades se archivan independientemente de si utiliza Salesforce Classic, Lightning Experience o Salesforce1. Sin embargo, aunque puede ver actividades archivadas en datos exportados y en Salesforce Classic, no puede verlas en Lightning Experience o Salesforce1.

Puede ver actividades archivadas en las siguientes ubicaciones.

- En Salesforce Classic, haciendo clic en **Ver todo** en la lista relacionada Historial de actividades
- En Salesforce Classic, en la vista de impresión del registro en el campo `Nombre o Relacionado con`
- Usando la URL para la actividad, si la conoce
- En archivos de exportación de datos semanales

Consideraciones para el archivado de actividades

Salesforce no elimina las actividades archivadas, pero puede eliminarlos manualmente. Las actividades archivadas no se copian cuando crea o actualiza un sandbox.

Eventos y calendarios

Utilice Salesforce para realizar un seguimiento de reuniones con clientes, clientes potenciales y colegas. Desglose desde eventos en registros relacionados, noticias en tiempo real, archivos, contratos y mucho más. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los reportes.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Gestionar eventos](#)
En Salesforce, los eventos son una potente herramienta para estar al tanto de las relaciones con los clientes y cerrar contratos. Puede relacionar eventos con oportunidades, prospectos, cuentas y contactos. Realice un seguimiento de ellos en estos registros, en su calendario y en reportes.
2. [Utilizar calendarios para realizar seguimientos y visualizar fechas en objetos de Salesforce](#)
¿Desea una forma sencilla y visual de realizar seguimientos de campañas vigentes o próximas? ¿Casos de asistencia? ¿Eventos de minoristas? ¿Oportunidades por cierre? Cree un calendario a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione un campo de fecha que represente los datos sobre los que desea realizar un seguimiento, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario. Puede personalizar la mayoría de los calendarios aplicando una vista de lista. Hemos incluido algunos ejemplos habituales. Puede ocultar o mostrar calendarios, y puede modificarlos y eliminarlos. Se aplican algunas consideraciones a la creación de calendarios.
3. [Colaboración de calendario en Salesforce Classic](#)
Otorgue a otros usuarios el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic o visualizar un calendario que un colega comparte con usted.
4. [Vistas de calendario](#)
Las vistas de calendario muestran sus eventos en Salesforce.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

5. [Consideraciones para el uso de eventos y calendarios](#)

Salesforce siempre muestra la fecha y hora de un evento en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Trabajar con reuniones y programaciones es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

6. [Invitaciones y programación en Salesforce Classic](#)

En Salesforce Classic puede invitar a personas a reuniones, aceptar invitaciones de reuniones y utilizar el Cloud Scheduler para proponer horas de reuniones. También puede crear una cita de Microsoft® Outlook® para un evento en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Actividades](#)

[Tareas](#)

Gestionar eventos

En Salesforce, los eventos son una potente herramienta para estar al tanto de las relaciones con los clientes y cerrar contratos. Puede relacionar eventos con oportunidades, prospectos, cuentas y contactos. Realice un seguimiento de ellos en estos registros, en su calendario y en reportes.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Gestionar eventos en Lightning Experience](#)

Cree, actualice y realice un seguimiento de reuniones en la página Inicio, en el calendario o calendarios que cree, en el panel Kanban o en la cronología de actividades.

2. [Gestionar eventos en Salesforce Classic](#)

Con su calendario en Salesforce, todo el mundo permanece informado, su equipo de ventas, su responsable de ventas, y la preparación de las reuniones es sencilla: Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus propias reuniones y de otras personas, así como respuestas a invitaciones en diversas ubicaciones en Salesforce. Salesforce muestra eventos en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esos eventos están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los reportes.

Gestionar eventos en Lightning Experience

Cree, actualice y realice un seguimiento de reuniones en la página Inicio, en el calendario o calendarios que cree, en el panel Kanban o en la cronología de actividades.

- En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy. Los eventos anteriores desaparecen de la lista conforme transcurre el día.
- En el menú de navegación, seleccione **Calendario** para trabajar con todos sus eventos y crear eventos. Además, cree otros calendarios a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione el campo de fecha que desee supervisar, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario.
No puede compartir su calendario de eventos con otros o invitar a otros a un evento; del mismo modo, los colegas de trabajo no se pueden suscribir a calendarios que cree.
- En el panel Kanban, las oportunidades muestran alertas cuando no hay actividades abiertas. Para crear un evento, haga clic en el triángulo amarillo.
- Utilice la cronología de actividad para monitorear y actualizar eventos próximos y pasados en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

- Utilice reportes de actividades para ver eventos propiedad de usuarios por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.



Nota: Puede eliminar un contacto o un registro de un evento sin eliminar el evento. Por ejemplo, supongamos que un evento está relacionado con Contacto A y Contacto B, pero desea relacionarlo únicamente con Contacto A. En vez de eliminar el evento, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

Gestionar eventos en Salesforce Classic

Con su calendario en Salesforce, todo el mundo permanece informado, su equipo de ventas, su responsable de ventas, y la preparación de las reuniones es sencilla: Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus propias reuniones y de otras personas, así como respuestas a invitaciones en diversas ubicaciones en Salesforce. Salesforce muestra eventos en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esos eventos están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los reportes.

Realizar un seguimiento de eventos

Vea una demostración: [▶ Cómo realizar un seguimiento de llamadas, emails y reuniones](#)

Puede realizar un seguimiento de los eventos que le pertenecen y de otros usuarios en las siguientes ubicaciones. Para ver vistas de lista de actividades, haga clic en  en la ficha Inicio o en cualquier vista de calendario, o ir a la vista de calendario del día o de la semana.

Eventos de los que es propietario

- La ficha Inicio en la sección Calendario
- Una vista de lista de actividades: Seleccione una vista de lista existente o personalice una
- Sus noticias en tiempo real de Chatter: Siga un evento para realizar un seguimiento de publicaciones, comentarios y actualizaciones sobre este

Eventos que son propiedad de Personas que han compartido sus calendarios con usted

La vista de calendario de varios usuarios

Los eventos que ha asignado a otros

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Reportes de actividades

Eventos que son propiedad de Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización

- La vista de lista **Actividades de mi equipo**
- Reportes de actividades

Próximos eventos

- Una vista de calendario
- La vista de lista **Próximos eventos**
- La lista relacionada Actividades abiertas de un registro relacionado con un evento

Eventos pasados

- Una vista de calendario
- La vista de lista **Mis actividades**
- La lista relacionada Historial de actividades de un registro relacionado con un evento

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en:
Personal Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

Eventos relacionados con otro registro, como un contacto o una cuenta

- La página de detalles de otro registro, en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades
- Sus noticias en tiempo real de Chatter y en las noticias en tiempo real de Chatter de otro registro
- Reportes de actividades

Visualizar detalles de eventos

En un calendario, en la vista de lista de actividades, en una lista relacionada, o bien en la ficha Inicio, existen dos formas de ver los detalles de eventos:

- Pase su ratón sobre el asunto de un evento.
- Haga clic en el asunto.

En la página de detalles de un evento, para ver los detalles de un solo evento en una serie recurrente () , seleccione la subficha Ver evento. Para ver los detalles de la serie , seleccione la subficha Ver serie.

 identifica eventos con invitados.

Creación de eventos

En la ficha Inicio

En la ficha Inicio, bajo Calendario, haga clic en **Evento nuevo** o **Nueva solicitud de reunión**.

En una noticia en tiempo real de Chatter

Si crea un evento en las noticias en tiempo real de un registro, como un contacto, Salesforce relaciona automáticamente el evento con el registro.

En la barra lateral

En la barra lateral de Salesforce, en la lista desplegable Crear nuevo, seleccione **Evento**.

En la página de detalles de otro registro

En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Evento nuevo** o **Nueva solicitud de reunión**. Salesforce relaciona automáticamente el evento o la solicitud de reunión con el registro.

En la página de detalles de un evento con invitados

En la página de detalles de un evento al que haya invitado a una o más personas, haga clic en **Duplicar**. Puede duplicar un evento que tiene al menos un invitado y no es un evento recurrente.

En una vista de calendario

- Haga clic en **Evento nuevo**.
- En una vista de día, haga clic en una hora, como las 9:00 AM.
- En una vista de día o semana, haga doble clic en una división de tiempo. No es posible hacer doble clic para crear un evento recurrente o un evento al que invite a personas. Si al hacer doble clic no se abre un nuevo evento, solicite a su administrador que active Activar eventos de hacer clic.
- En una vista de semana o mes, haga clic en .

En una Vista de lista de actividades ()

En una vista de lista, haga clic en **Evento nuevo**.

En una vista de lista de contactos, prospectos u otros registros

En una vista de lista de contactos, prospectos u otros registros, haga clic en  en la parte inferior de la página para añadir una vista de calendario semanal a la página. Cree un evento relacionado con un registro arrastrando el registro desde la vista de lista debajo de una división de tiempo del calendario. Si no ve el vínculo , solicite a su administrador de Salesforce que active la programación de arrastrar y colocar.

 **Nota:** Si programa reuniones con personas en una zona horaria diferente, su calendario muestra sus horas disponibles y no disponibles en su zona horaria. El ajuste `zona horaria` de un usuario individual (tal y como se indica en la página de información personal) siempre sustituye a la `zona horaria predeterminada` establecida para la organización de Salesforce.

Actualizar eventos

En cualquier punto (excepto en reportes) donde pueda ver detalles de eventos, puede modificar cualquier evento para el que tenga permiso de modificación.

Puede modificar un evento de diferentes formas:

- Para volver a programar un evento, en una vista de calendario, arrastre el evento a una división temporal diferente. Para obtener mejores resultados, pase el ratón por la línea de asunto del evento antes de arrastrarlo. Si el evento es un evento recurrente () , sólo se modificará la incidencia que arrastre, no la serie completa.
- Haga clic en **Modificar** junto al evento en una vista de lista de actividades, una lista relacionada Actividades abiertas o una lista relacionada Historial de actividades. La página de detalles del evento se abre.
- Vaya a una vista de calendario, una vista de lista de actividades, una lista relacionada o la ficha Inicio. Pase su ratón sobre el asunto de un evento. Aparece una pequeña ventana con opciones de modificación.
- Utilice Cloud Scheduler para colaborar con otros en la elección de una fecha y hora para la reunión. Cuando confirma la fecha y hora de la reunión, convierte la reunión en un evento de Salesforce que puede modificar o eliminar como cualquier evento.

Utilizar calendarios para realizar seguimientos y visualizar fechas en objetos de Salesforce

¿Desea una forma sencilla y visual de realizar seguimientos de campañas vigentes o próximas? ¿Casos de asistencia? ¿Eventos de minoristas? ¿Oportunidades por cierre? Cree un calendario a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione un campo de fecha que represente los datos sobre los que desea realizar un seguimiento, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario. Puede personalizar la mayoría de los calendarios aplicando una vista de lista. Hemos incluido algunos ejemplos habituales. Puede ocultar o mostrar calendarios, y puede modificarlos y eliminarlos. Se aplican algunas consideraciones a la creación de calendarios.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Crear un calendario](#)

Este es el método para crear un calendario basado en un objeto estándar o personalizado en Salesforce.

2. [Crear un calendario de fechas de cierre de oportunidades](#)

Vea todas las fechas de cierre programadas de sus oportunidades de un vistazo.

3. [Crear un calendario de fechas de vencimiento de tareas](#)

Cree un calendario que muestre el vencimiento de sus tareas.

4. [Crear un calendario de campañas de Email directo](#)

Obtenga una visión general de todas sus campañas de Email directo.

5. [Crear un calendario para ver casos abiertos por acuerdo de nivel de servicio](#)

Monitoree casos abiertos y aumente el cumplimiento de su acuerdo de nivel de servicio.

6. [Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce](#)

Las consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce incluyen la capacidad de filtrar vistas de lista, que es un límite sobre el número de elementos que se pueden mostrar, la no compatibilidad con la suscripción a calendarios y la compatibilidad con objetos estándar.

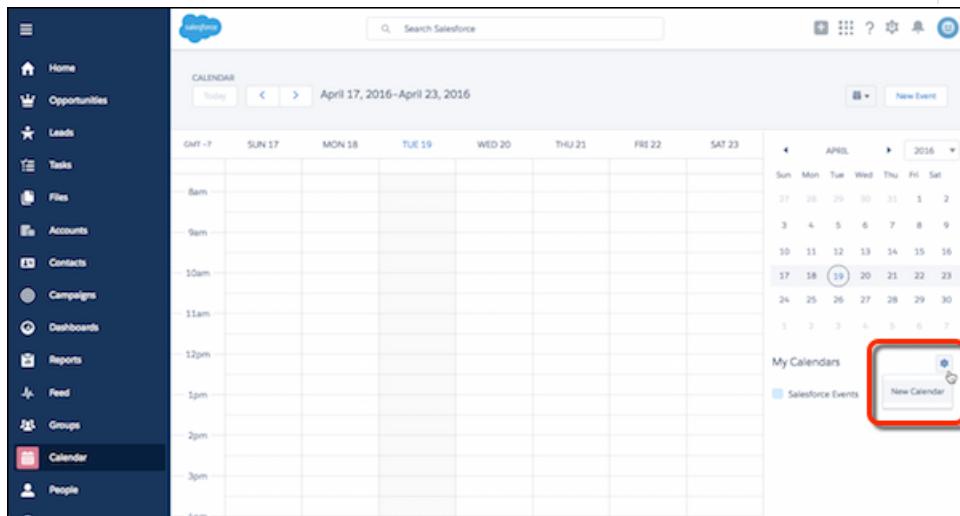
Crear un calendario

Este es el método para crear un calendario basado en un objeto estándar o personalizado en Salesforce.

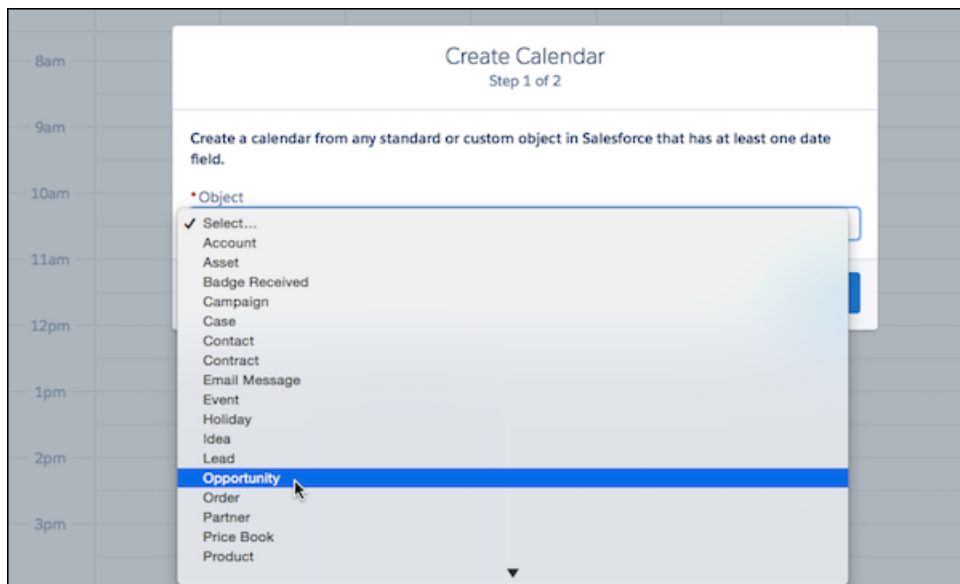
1. Empezar a crear un calendario.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**



2. Seleccione un objeto en el que basar el calendario.



3. Seleccione los campos que determinan los que muestra el calendario (1, 2, 3).
Si lo desea, filtre los elementos de calendario seleccionando una vista de lista (4).

El calendario muestra elementos de forma diferente dependiendo de los campos de fecha que seleccione.

Campos de (Fecha)

Close Date (Date)

Los nombres de algunos campos de fecha incluyen (Fecha). Si selecciona un campo de (Fecha), el calendario muestra elementos en la parte superior (como elementos de todo el día).

Campos de (Fecha/hora)

Last Modified Date (Date/Time)

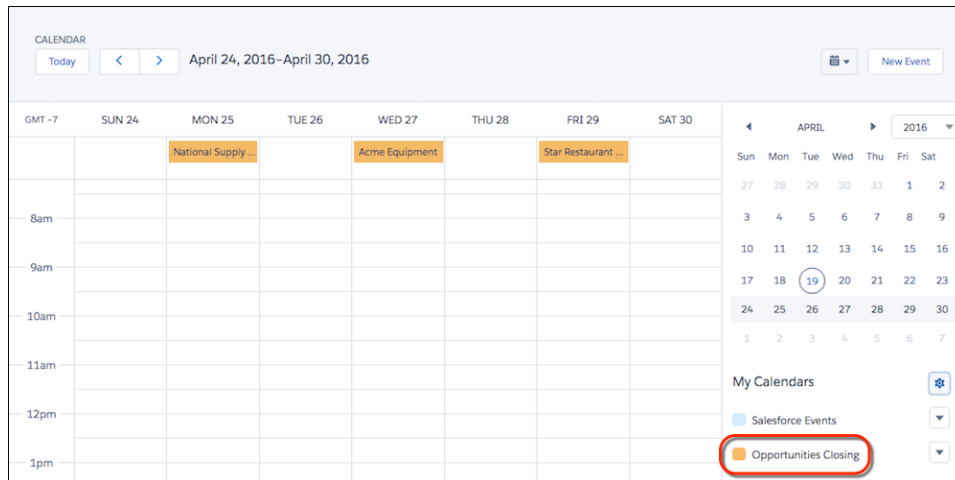
Los nombres de otros campos de fecha incluyen (Fecha/Hora). Si selecciona un campo de (Fecha/hora) en **Campo para comienzo**, el calendario muestra elementos en los puestos de hora. Si selecciona también un campo en **Campo para finalización** (es opcional) y la duración del elemento supera las 24 horas, el calendario muestra los elementos en la parte superior (como elementos de todo el día).

Selección de los campos de inicio y finalización

Campo para finalización es opcional. Si lo utiliza, debe seleccionar el mismo tipo de campo que en **Campo para comienzo**. Por ejemplo, si selecciona un campo (Fecha) en uno, no puede seleccionar un campo (Fecha/hora) en el otro. Si selecciona campos que generan fechas en el orden incorrecto (finalización antes del inicio), Salesforce muestra un mensaje de error cuando guarda el calendario.

El color de cada calendario es el color del objeto en el que se basa. (Si un objeto personalizado tiene un tema, el tema determina el color del calendario.) Puede ocultar o mostrar calendarios individuales. (También puede ocultar el calendario de eventos de Salesforce, pero no hay ningún otro tipo de configuración disponible.)

Supongamos que muestra un calendario con suficientes elementos para enviar el total de elementos pasado el límite (150 elementos) en esa vista. Salesforce muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.



CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce](#)

Crear un calendario de fechas de cierre de oportunidades

Vea todas las fechas de cierre programadas de sus oportunidades de un vistazo.

Utilice las siguientes selecciones.

Objeto

Oportunidad

Nombre del calendario

Oportunidades que cierran

Campo para comienzo

Fecha de cierre (Fecha)

Campo para finalización

Ninguno

Aplicar un filtro (opcional)

Mis oportunidades, u otra vista de lista

Nombre de campo para mostrar

Nombre

Ahora tiene un calendario que le recordará las fechas de cierre de todas sus oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un calendario](#)

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Crear un calendario de fechas de vencimiento de tareas

Cree un calendario que muestre el vencimiento de sus tareas.

En primer lugar, solicite a su administrador de Salesforce que sustituya el campo Fecha de vencimiento del formato Tarea por un campo Fecha/Hora personalizado. Luego, utilice las siguientes selecciones.

Objeto

Tarea

Nombre del calendario

Fecha de vencimiento de tareas

Campo para comienzo

Fecha de vencimiento y Hora (Fecha/Hora)

Campo para finalización

Ninguno

Aplicar un filtro (opcional)

Mis tareas

Nombre de campo para mostrar

Asunto

Ahora puede ver las fechas de vencimiento de sus tareas junto a sus eventos de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Crear un calendario de campañas de Email directo

Obtenga una visión general de todas sus campañas de Email directo.

Utilice las siguientes selecciones.

Objeto

Campaña

Nombre del calendario

Email directo

Campo para comienzo

Fecha de inicio (Fecha)

Campo para finalización

Fecha de finalización (Fecha)

Aplicar un filtro (opcional)

Todas las campañas activas de Email directo

Nombre de campo para mostrar

Para mostrar el nombre de cada campaña en el calendario: Nombre

Para mostrar cada propietario de campañas en el calendario: Propietario

Ahora puede realizar un seguimiento visual de campañas de Email directo por nombre o propietario.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un calendario](#)

Crear un calendario para ver casos abiertos por acuerdo de nivel de servicio

Monitoree casos abiertos y aumente el cumplimiento de su acuerdo de nivel de servicio.
Utilice las siguientes selecciones.

Objeto

Caso

Nombre del calendario

Tiempo restante en acuerdo de nivel de servicio

Campo para comienzo

Fecha de apertura (Fecha)

Campo para finalización

Campo de fórmula personalizado, Apertura (Fecha) + 36 horas: Caducidad de ANS

Aplicar un filtro (opcional)

Todos los casos abiertos, u otra vista de lista

Nombre de campo para mostrar

Nombre del cliente

Ahora puede ver de un vistazo si está cumpliendo su acuerdo de nivel de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un calendario](#)

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce

Las consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce incluyen la capacidad de filtrar vistas de lista, que es un límite sobre el número de elementos que se pueden mostrar, la no compatibilidad con la suscripción a calendarios y la compatibilidad con objetos estándar.

Filtrado de vista de lista.

No hay vistas de lista disponibles para el filtrado de calendarios basándose en los objetos Eventos o Tareas. Para calendarios creados desde otros objetos, se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi y Todos, pero no se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi equipo.

Límite de elemento de calendario

Los usuarios pueden ver hasta un total de 150 elementos de calendario en la vista diaria o semanal, incluyendo eventos de Salesforce y los elementos en calendarios que cree. Supongamos que selecciona un calendario con suficientes elementos para enviar el total pasado el límite en esa vista. Lightning Experience muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.

Suscripción a calendarios

No puede suscribirse a calendarios que creen otros usuarios. La persona que creó el calendario es la única que puede acceder a él.

Objetos estándar admitidos

Cuenta	Aprobación	Lista de precios	Tarea
Activo	Evento	Producto	Tema
Insignia recibida	Vacaciones	Reporte	Usuario
Campaña	Idea	Habilidad	Solicitud de provisión de usuario
Caso	Prospecto	Usuario de habilidad	

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Contacto	Oportunidad	Persona de redes sociales	Insignia de Work.com
Contrato	Pedido	Publicación de redes sociales	Orden de trabajo
Email	Socio	Solución	Agradecimiento de Work.cp,

Para obtener más información, consulte: Actividades: Eventos y Calendarios en Qué no está disponible en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un calendario](#)

Colaboración de calendario en Salesforce Classic

Otorgue a otros usuarios el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic o visualizar un calendario que un colega comparte con usted.

Vea una demostración: [📺 Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización](#)

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Compartir su calendario en Salesforce Classic](#)
Puede otorgar a colegas, grupos personales y públicos, funciones o funciones y subordinados el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic.
2. [Visualizar el calendario de un colega en Salesforce Classic](#)
Cuando los colegas de trabajo comparten sus calendarios con usted, puede ver los calendarios en Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

[Recordatorios de actividades en Salesforce Classic](#)

[Acceder a actividades](#)

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

Compartir su calendario en Salesforce Classic

Puede otorgar a colegas, grupos personales y públicos, funciones o funciones y subordinados el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic.

Vea una demostración: [📺 Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización](#)

Las opciones varían para compartir su calendario con otros usuarios, dependiendo del nivel de colaboración de calendario en toda la organización que establezca por su administrador de Salesforce. Las opciones pueden hacer que su calendario esté más disponible para otros, no menos. La configuración de colaboración de calendario afecta a la visibilidad de los elementos de un calendario, pero no otorga a los colegas el acceso a la página de detalles de evento.

Los eventos asociados con un registro que posee son visibles para cualquier persona por encima suya en la jerarquía de funciones.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Colaboración de calendario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Colaboración de calendario**.
2. Haga clic en **Agregar** para compartir su calendario con otros usuarios. Seleccione los usuarios, las funciones o los grupos cuyas actividades desea mostrar en su calendario.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos

- "Modificar eventos"

3. Especifique cómo desea compartir su calendario. Seleccione una de las siguientes opciones:

Ocultar detalles

Los colegas pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver ninguna otra información relacionada con la naturaleza de los eventos de su calendario.

Ocultar detalles y agregar eventos

Los colegas pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver los detalles de los eventos. Pueden insertar eventos en su calendario.

Mostrar detalles

Los colegas pueden ver la información detallada de los eventos en su calendario.

Mostrar detalles y agregar eventos

Los colegas pueden ver la información detallada de los eventos en su calendario y pueden insertar eventos en su calendario.

Acceso completo

Los colegas pueden ver información detallada acerca de eventos en su calendario, insertar eventos y modificar eventos existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acceder a actividades](#)

Visualizar el calendario de un colega en Salesforce Classic

Cuando los colegas de trabajo comparten sus calendarios con usted, puede ver los calendarios en Salesforce Classic.

Su acceso para ver detalles de eventos, modificar o crear eventos varía según el calendario. Su acceso a un calendario en particular depende de cómo configure su administrador de Salesforce su organización y las opciones de colaboración de calendarios que su colega de trabajo haya elegido.

Puede ver todos los eventos propiedad de usuarios por debajo de usted en la jerarquía de funciones.

- En la vista diaria, semanal o mensual, haga clic en **Cambiar** al lado del nombre en la parte superior del calendario y, a continuación, seleccione el calendario que desea ver.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

Vistas de calendario

Las vistas de calendario muestran sus eventos en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Vistas de calendario en Lightning Experience](#)

Su calendario muestra todos los eventos que posee en Salesforce, incluyendo eventos que se producen fuera de su horario de oficina. Los calendarios que crea desde un objeto de Salesforce muestran datos en campos de fecha como elementos de calendario. Vea, cree y modifique sus eventos en una vista de día o de semana.

2. [Vistas de calendario en Salesforce Classic](#)

Las vistas de calendario muestran su propio calendario y los calendarios de colegas junto con vistas de lista de tareas abiertas. En la ficha Inicio, la sección Calendario muestra eventos próximos, un selector de fecha para el mes y vínculos a otras vistas de calendario y actividad. Puede compartir su calendario con colegas e imprimir listas de tareas y calendarios.

Vistas de calendario en Lightning Experience

Su calendario muestra todos los eventos que posee en Salesforce, incluyendo eventos que se producen fuera de su horario de oficina. Los calendarios que crea desde un objeto de Salesforce muestran datos en campos de fecha como elementos de calendario. Vea, cree y modifique sus eventos en una vista de día o de semana.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience](#)

EDICIONES

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

Vistas de calendario en Salesforce Classic

Las vistas de calendario muestran su propio calendario y los calendarios de colegas junto con vistas de lista de tareas abiertas. En la ficha Inicio, la sección Calendario muestra eventos próximos, un selector de fecha para el mes y vínculos a otras vistas de calendario y actividad. Puede compartir su calendario con colegas e imprimir listas de tareas y calendarios.

Donde seleccionar o cambiar vistas

Puede acceder a vistas de calendario en las siguientes ubicaciones.

- La sección Calendario en la parte inferior de la ficha Inicio (si la ficha Inicio no muestra la sección Calendario, solicite a su administrador de Salesforce personalizar su formato de página de inicio)
- El acceso directo Calendario en la barra lateral que abre su última vista de calendario utilizada (si su administrador de Salesforce ha activado el acceso directo)
- La página de detalles para un evento o una tarea
- Una vista de lista de actividades

En cualquier vista, cuando pasa el ratón sobre un evento que tiene permiso para ver y modificar, una superposición muestra detalles del evento y acciones que puede llevar a cabo. Su administrador de Salesforce configura el contenido de las superposiciones.

Vistas de actividad, día, semana y mes

Las vistas de calendario muestran eventos del siguiente modo:

- Un día a la vez:  u **Hoy**
- En una fecha que selecciona utilizando 
- Un semana a la vez:  o **Esta semana**
- En una vista de semana, con o sin fines de semana
- Un mes a la vez:  o **Este mes**
- En un día que selecciona: Haga clic en la vista de semanas o meses
- En una lista de actividades (eventos y tareas): 

En cualquier vista de calendario, puede cambiar vistas haciendo clic en el icono para una vista diferente. En una vista de semanas o meses, haga clic en una fecha para ver la vista del día.

Vista de usuario único y vistas de otros calendarios

La vista de usuario único () muestra hasta 1.000 eventos en un mes en cualquiera de los siguientes:

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

- Su propio calendario
- El calendario de otro usuario (no disponible en Personal Edition)
- Un calendario público
- Un calendario de recursos

Haga clic en **Cambiar** para cambiar usuarios o calendarios. Haga clic en **Compartir mi calendario** para permitir a otros usuarios ver su calendario. Para restablecer su vista a su propio calendario, haga clic en **Volver a mi calendario**.

 **Nota:** Las actividades relacionadas con otro registro son visibles para usuarios superiores al propietario de la actividad en la jerarquía de funciones independientemente de que los ajustes de colaboración de su organización especifiquen el uso de jerarquías.

Todas las vistas de días y semanas de usuario único del calendario de un usuario muestran una lista de las tareas abiertas del usuario junto al calendario. Una lista desplegable le permite elegir otras vistas, por ejemplo tareas atrasadas o tareas que vencen hoy.

De forma predeterminada, sus vistas de calendario semanales o diarias muestran el intervalo de horas especificado como **Inicio de día** y **Fin de día** en su página de información personal.

Si sincroniza los eventos de Outlook utilizando Salesforce for Outlook, es posible que vea un panel en la parte superior de su calendario vinculado a una lista de sus eventos sin resolver. eventos sincronizados de Outlook que no se han asignado a registros de Salesforce.

Ver varios usuarios

La vista de varios usuarios () muestra varios calendarios y actividades de usuarios juntos. Seleccione una vista de lista de usuarios existente desde la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista**.

La vista muestra la disponibilidad de cada persona. Una leyenda en la vista muestra ocupado y fuera de la oficina. Si se establece un evento para mostrar la hora como libre, las vistas de varios usuarios no lo muestra.

Tenga en cuenta estas limitaciones de la vista de varios usuarios:

- La modificación de arrastrar y colocar no está disponible en la vista de varios usuarios.
- El calendario de varios usuarios funciona de un modo distinto en el portal de socios. Por ejemplo, los socios solamente pueden ver eventos en los calendarios de personas de su misma compañía y de su gestor de canales.

Vista imprimible

Después de seleccionar una vista y hacer clic en **Vista de impresión**, ajuste la vista antes de imprimirla.

- Hacer clic en **Imprimir esta página** para enviar la vista de impresión a la impresora.
- Para cambiar las fechas antes de la impresión, haga clic en , , **Hoy**, **Esta semana** o **Este mes**.
- En una vista de días o de semanas, seleccione una vista de lista de tareas diferente si lo desea.
- En vistas de varios usuarios, en la lista desplegable **Ordenar por**, seleccione **Hora** para incluir los eventos de todos los usuarios en un solo calendario. O bien seleccione **Usuario** para mostrar un calendario separado para cada usuario.

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios

Salesforce siempre muestra la fecha y hora de un evento en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Trabajar con reuniones y programaciones es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience](#)

Cuando utiliza eventos y calendarios en Lightning Experience, tenga en cuenta estas consideraciones sobre la creación, actualización y propiedad de eventos y otros elementos de calendario.

2. [Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Salesforce Classic](#)

Tenga en cuenta estas consideraciones para la creación, actualización, propiedad e invitación a otros a eventos en Salesforce Classic.

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience

Cuando utiliza eventos y calendarios en Lightning Experience, tenga en cuenta estas consideraciones sobre la creación, actualización y propiedad de eventos y otros elementos de calendario.

Horario de oficina

Su calendario no indica el horario de oficina que ha seleccionado en su configuración personal.

Sin eventos recurrentes

No puede crear ni modificar eventos recurrentes. No obstante, si un colega de trabajo utiliza Salesforce Classic para crear una serie de eventos recurrentes, puede ver y modificar los eventos de la serie en Lightning Experience.

Citas de Outlook

No puede crear una cita de Microsoft® Outlook® desde un evento de Salesforce.

Invitaciones de eventos

No puede invitar personas a reuniones, actualizar eventos, aceptar o rechazar eventos, o ver una lista de invitados a un evento. Sin embargo, si alguien crea una reunión en Salesforce Classic y le invita, se muestra en su calendario.

Vistas de calendario

Los calendarios en Lightning Experience no tienen vista del mes o vista de impresión. No puede ocultar los fines de semana.

Filtrado de vista de lista.

No hay vistas de lista disponibles para el filtrado de calendarios basándose en los objetos Eventos o Tareas. Para calendarios creados desde otros objetos, se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi y Todos, pero no se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi equipo.

Límite de elemento de calendario

Los usuarios pueden ver hasta un total de 150 elementos de calendario en la vista diaria o semanal, incluyendo eventos de Salesforce y los elementos en calendarios que cree. Supongamos que selecciona un calendario con suficientes elementos para enviar el total pasado el límite en esa vista. Lightning Experience muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.

Colaboración y propiedad de calendarios

No puede compartir su calendario con su superior u otros colegas de trabajo. Los administradores en la jerarquía de funciones pueden utilizar reportes para ver eventos propiedad de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, pero no modificarlos. Solo una persona puede ser propietario de una reunión. Si la reasigna una reunión a otra persona, ya no aparece en su calendario.

Calendarios públicos y calendarios de recursos

No puede crear calendarios públicos o calendarios de recursos, y no puede ver calendarios públicos o calendarios de recursos creados en Salesforce Classic.

Cloud Scheduler

Lightning Experience no es compatible con las solicitudes de reuniones de Cloud Scheduler.

EDICIONES

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience](#)

[Consideraciones para el uso de actividades](#)

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Salesforce Classic

Tenga en cuenta estas consideraciones para la creación, actualización, propiedad e invitación a otros a eventos en Salesforce Classic.

Modificación de eventos

Permiso para modificar los eventos de otras personas

El modelo de colaboración de calendarios de su organización y su permiso de control de colaboración de calendarios personales para modificar eventos de otras personas. No obstante, los gestores de la jerarquía de funciones siempre podrán modificar los eventos propiedad de la gente que supervisen, independientemente de esta configuración.

Permiso para modificar calendarios públicos y calendarios de recursos

El modelo de colaboración de calendarios controla el permiso para modificar eventos en calendarios públicos y de recursos.

Cambios en campos en eventos únicos y sus series

Si cambia un campo en un evento único y luego cambia ese campo en la serie, el cambio en la serie sustituye el cambio en el evento único.

Eliminación de eventos

Declinación de invitaciones a eventos

Si declina un evento al que se le ha invitado, Salesforce retirará el evento de su calendario. Solo el propietario del evento puede eliminar un evento con invitados.

Notificación para series de eventos eliminados

Si el propietario de un evento elimina una serie de eventos recurrentes, todos los invitados reciben una notificación por email único sobre la cancelación de la serie de eventos.

Gestión de eventos pasados y futuros en series eliminadas

Si elimina una serie de eventos, solo elimina eventos futuros. Los eventos que ya se han celebrado no se ven afectados.

Si se elimina una serie que contiene eventos pasados, se desplaza la serie a la Papelera. Como resultado, no se puede recuperar la serie de la Papelera.

Si se elimina una serie que no contiene eventos pasados, Salesforce desplaza la serie a la Papelera. Los eventos individuales que formaban parte de la serie no se desplazan a la Papelera.

Gestión de series restauradas de la papelera

Si restaura una serie de la Papelera, se crean eventos únicos. Esos eventos únicos contienen los detalles definidos por la serie y cualquier cambio o adición realizados en ellos individualmente antes de la eliminación de las series.

Calendarios públicos eliminados

Si elimina un calendario público, Salesforce no lo coloca en la Papelera de reciclaje.

Eventos recurrentes (🔄)

Efectos de cambios en una serie de eventos y eventos únicos en una serie



Advertencia: Los cambios en cualquier campo en una serie de eventos sustituye los cambios realizados anteriormente en eventos únicos.

Si cambia los siguientes parámetros, el estado de los invitados a eventos futuros se restablece a Sin responder. Se pierden los mensajes enviados con respuestas de invitados y otros cambios en eventos futuros únicos. Los desencadenadores y flujos de trabajo también se restablecen, y se romperán los vínculos con futuros eventos.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en: **Personal Edition**

- Casilla de evento de día completo
- Hora de inicio y de finalización
- Ubicación
- Frecuencia de repetición
- Fecha de inicio y de finalización de la repetición, si envía actualizaciones a los invitados

Si no envía actualizaciones y solo amplía la fecha de finalización de la repetición, no se verán afectados los eventos futuros.

Visualización de hora original y la nueva hora de inicio y finalización de una serie cambiada

Si el organizador modifica la hora programada de un evento en una serie recurrente, la vista de calendario y la sección Calendario de la ficha Inicio muestra la hora actualizada. Sin embargo, la página de detalles del evento único continuará mostrándole la hora original hasta que acepte o rechace la serie.

Número máximo de eventos únicos en una serie

- Diario: 100
- Semanal: 53
- Mensual: 60
- Anual: 10

Haga clic en **Calcular la fecha de finalización máxima** para ingresar la fecha de finalización máxima permitida para la frecuencia seleccionada.

Duración de eventos

Si su administrador de Salesforce ha activado eventos de varios días, puede crear eventos de hasta 14 días de duración, excepto eventos recurrentes. Cuando crea un evento recurrente, la duración máxima de los eventos únicos en la serie es de 24 horas. Después de crear la serie, puede cambiar la duración a hasta 14 días si su administrador de Salesforce ha activado eventos de varios días.

Recordatorios de eventos

Si crea un evento recurrente y deja la casilla de verificación seleccionada, recibe un recordatorio para cada evento único en la serie.

Archivos adjuntos en eventos

Puede adjuntar archivos a una serie de eventos recurrentes. Después de crear una serie, puede agregar o eliminar archivos adjuntos a cada evento único en la serie.

Los archivos adjuntos aparecen solo en la página de detalles del evento, no en la página de detalles de otros registros con los que está relacionado el evento. Si no ve la lista relacionada Archivos adjuntos en la página de detalles del evento, solicite a su administrador de Salesforce que la agregue al formato de página del evento.

Invitar personas y recursos de programación

Requisitos de acceso para la invitación de personas y recursos

Necesita tener como mínimo acceso de lectura a los contactos y prospectos que invite a un evento. Necesita tener al menos "Agregar eventos" en un recurso para invitarlo a un evento.

Permiso para modificar eventos con invitados

 identifica un evento con uno o más invitados. Puede modificar un evento al que ha invitado personas solo si es de su propiedad. Si el evento no es un evento recurrente, puede asignarlo a una persona diferente.

Si desea enviar una actualización de email, puede enviarla a todos los invitados o solos a las personas que ha agregado o eliminado durante la modificación.

Asistencia a eventos

El rechazo de un evento lo elimina de su calendario. El propietario del evento no recibirá una notificación por email cuando un invitado acepta o rechaza una invitación.

Número máximo de invitados

El número máximo de invitados para eventos periódicos es 1.000. Sin embargo, para los eventos recurrentes, el máximo es 100.

Relacionar eventos a múltiples contactos (Actividades compartidas)

Número máximo de contactos relacionados

Puede relacionar un evento a hasta 50 contactos (pero solo un prospecto) en el campo **Nombre**, incluyendo un contacto principal.

Si no ve el icono  junto al campo **Nombre**, solicite a su administrador activar Actividades compartidas.

Sin compatibilidad con Eventos recurrentes o Propietarios de múltiples eventos

No puede relacionar múltiples contactos a una serie de eventos recurrentes o un evento propiedad de múltiples usuarios.

Asignación de eventos a colegas de trabajo

Propietario de evento predeterminado

De forma predeterminada, un evento se asigna al usuario que lo creó. Para asignar copias independientes de un nuevo evento a varias personas, haga clic en  junto a **Asignado a**. En la ventana que se abre, haga clic en la ficha Múltiples usuarios. El campo **Asignado a** no está disponibles en Personal Edition.

Eventos en Chatter

Nuevos eventos en noticias en tiempo real de Chatter

Si se relaciona un nuevo evento con un registro como un prospecto, una cuenta o un objeto personalizado, el evento aparece en las noticias en tiempo real de ese registro. En cualquier registro que siga, verá elementos de noticias en tiempo real para todos los eventos, independientemente de quién los ha creado.

Creación de eventos en noticias en tiempo real

Su administrador de Salesforce especifica si puede utilizar Chatter para crear eventos para diferentes tipos de registros. Por ejemplo, algunas personas pueden ver pero no crear eventos en las noticias de tiempo real para las cuentas a las que tienen acceso.

Eventos no recurrentes en Chatter

Sus noticias en tiempo real de Chatter no muestran eventos recurrentes, ya sea en series o de forma individual, y no puede seguir eventos recurrentes en Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Vistas de calendario en Salesforce Classic](#)

Invitaciones y programación en Salesforce Classic

En Salesforce Classic puede invitar a personas a reuniones, aceptar invitaciones de reuniones y utilizar el Cloud Scheduler para proponer horas de reuniones. También puede crear una cita de Microsoft® Outlook® para un evento en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Invitar personas a un evento y programar recursos en Salesforce Classic](#)

Invite usuarios, contactos y prospectos a una reunión y programe recursos de la reunión.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

2. [Programar rápidamente una reunión acerca de una cuenta, un contacto o un prospecto en Salesforce Classic](#)

La programación de arrastrar y colocar le permite programar eventos relacionados con cuentas, contactos y prospectos sin salir de la página de vista de lista. Arrastre registros desde vistas de lista en vistas de calendario semanales e ingrese los detalles del evento en una superposición.

3. [Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic](#)

Cree una cita en Microsoft® Outlook® desde los detalles de un evento.

4. [Crear un evento en una calendario público en Salesforce Classic](#)

Un calendario público incluye un programa de los eventos que están disponibles para un grupo de usuarios, como un calendario de eventos de ventas en relación con un departamento de ventas. Si su administrador de Salesforce ha configurado un calendario público y usted está asignado a ese grupo, puede ver el calendario. También puede agregar un evento del mismo modo que agrega un evento a su propio calendario.

5. [Utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones en Salesforce Classic](#)

Cloud Scheduler le permite solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo.

6. [Responder a invitaciones a eventos en Salesforce Classic](#)

Acepte o rechace una invitación a un evento. Después de aceptar una invitación, puede agregar el evento a Outlook.

Invitar personas a un evento y programar recursos en Salesforce Classic

Invite usuarios, contactos y prospectos a una reunión y programe recursos de la reunión.

1. En la página de detalles del evento, en la sección Seleccionar invitados, haga clic en **Seleccionar**.

2. En el cuadro de diálogo Seleccionar invitados, busque el tipo de invitado: usuarios, prospectos, contactos o recursos.

3. Ingrese un nombre o parte de un nombre, o deje el campo en blanco para ampliar la búsqueda. Haga clic en **Buscar**.

4. Utilice  y  para seleccionar y cancelar la selección de personas o recursos. Para invitar más personas o recursos, busque de nuevo y seleccione los invitados que desee.

5. Haga clic en **Listo**.

6. Revise el calendario de cada uno de los invitados y ajuste la fecha y la hora del evento si procede.

La disponibilidad de los invitados se indica mediante colores en sus calendarios: ocupado en azul y fuera de la oficina en rojo. Si un invitado tiene más de un evento programado para una hora concreta, se mostrarán todos los eventos en el calendario. Para ver los detalles de un evento, pase el ratón sobre el evento en el calendario.

7. Para eliminar un invitado de un evento, haga clic en **Eliminar** situado junto al nombre del invitado.

8. Haga clic en **Guardar y Enviar actualización**.

Los prospectos, contactos y cuentas personales invitados reciben un mensaje de email que contiene un vínculo a una página web. Pueden aceptar o rechazar la invitación para el evento o serie de eventos. También recibirá un resumen del evento por email. Si un recurso invitado se encuentra disponible en el momento dado, acepta la invitación de forma automática.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para invitar personas a un evento:

- "Modificar eventos"

Programar rápidamente una reunión acerca de una cuenta, un contacto o un prospecto en Salesforce Classic

La programación de arrastrar y colocar le permite programar eventos relacionados con cuentas, contactos y prospectos sin salir de la página de vista de lista. Arrastre registros desde vistas de lista en vistas de calendario semanales e ingrese los detalles del evento en una superposición.

Si no visualiza el vínculo  **Abrir calendario**, solicite a su administrador que active la programación de arrastrar y colocar.

1. Haga clic en el vínculo  **Abrir calendario** en la parte inferior de una vista de lista. Una vista semanal de un calendario aparece debajo de la vista.
 2. Arrastre un registro desde la lista a una división temporal del calendario. Aparece una ventana emergente para la creación de un evento. El evento ya está relacionado con el registro que ha arrastrado desde la vista de lista.
- El vínculo  **Abrir calendario** sólo aparece en la parte inferior de las vistas de lista para las cuentas, los contactos y los prospectos.
 - La programación de arrastrar y soltar no está disponible para la ficha Consola, los eventos a los que los usuarios han sido invitados, los eventos recurrentes, el modo de accesibilidad o Connect Offline.
 - Las vistas de lista que incluyan programación de arrastrar y colocar pueden tardar un poco más de lo normal en mostrarse.
 - Cuando se arrastra la barra situada entre la lista y el calendario para cambiar el tamaño de uno de los dos, el tamaño se guarda para todas las vistas en las que utiliza la programación de arrastrar y colocar. Puede cambiar el tamaño de la lista y del calendario en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la programación de arrastrar y colocar:

- "Personalizar aplicación"

Para crear eventos:

- "Modificar eventos"

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos:

- "Modificar eventos"

Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic

Cree una cita en Microsoft® Outlook® desde los detalles de un evento.

1. En la página de detalles para un evento, haga clic en **Agregar a Outlook**.
 2. Haga clic en **Abrir** para agregar el evento inmediatamente a Outlook o guárdelo en su equipo como un archivo .vcs. Si lo guarda como archivo .vcs, importe el archivo en Outlook.
- La cita de Outlook se agrega a la carpeta "salesforce.com" y se etiqueta con la categoría "salesforce.com" de modo que no se crean duplicados durante la sincronización.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando añada un evento a Outlook.

- Cuando visualiza el evento añadido en Outlook, la descripción no muestra los saltos de línea que ingresó en el campo Descripción del evento. Los saltos de línea se reemplazan con dos espacios en el archivo .vcs file.
 - También puede sincronizar sus eventos de Salesforce en Outlook utilizando Lightning Sync o Salesforce for Outlook.
-  **Nota:** También puede utilizar la aplicación de Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook para agregar emails de Microsoft® Outlook® a Salesforce. Estas aplicaciones de integración de email le permiten registrar un email saliente o enviado como una tarea en Salesforce. Después, puede asociar dicha tarea a un contacto, prospecto u otro registro.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Crear un evento en una calendario público en Salesforce Classic

Un calendario público incluye un programa de los eventos que están disponibles para un grupo de usuarios, como un calendario de eventos de ventas en relación con un departamento de ventas. Si su administrador de Salesforce ha configurado un calendario público y usted está asignado a ese grupo, puede ver el calendario. También puede agregar un evento del mismo modo que agrega un evento a su propio calendario.

1. En una vista de calendario, haga clic en **[Cambiar]** para cambiar a un calendario público.
2. Seleccione la hora y fecha del evento:
 - En la vista de días, haga clic en una hora como **9:00 AM** para agregar un evento.
 - En las vistas de semanas o meses, haga clic en **+** para agregar un evento a una fecha concreta.
3. Ingrese los detalles del evento.
4. Haga clic en **Guardar**. Otra opción consiste en hacer clic en **Guardar y tarea nueva** para guardar el evento y empezar a crear una tarea, o bien en **Guardar y evento nuevo** para guardar y empezar a crear un evento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **todas** las ediciones excepto **Personal Edition, Group Edition y Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un evento en un calendario público:

- "Modificar eventos"

Utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones en Salesforce Classic

Cloud Scheduler le permite solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Cómo funciona Cloud Scheduler en Salesforce Classic](#)

Si utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo, Salesforce crea una página Web única para su reunión que muestra las horas de reunión propuestas. Cuando los invitados visitan la página, seleccionan las horas que les convengan y le envían una respuesta. Salesforce controla todas las respuestas para que pueda seleccionar la hora que mejor se ajuste a sus necesidades cuando confirme la reunión.

2. [Solicitar una reunión en Salesforce Classic](#)

Utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo.

3. [Sugerencias para proponer días y horas para reuniones en Salesforce Classic](#)

Cuando solicita una reunión mediante Cloud Scheduler, puede proponer horas de reunión o dejar que Salesforce lo haga automáticamente. Una de las ventajas de dejar que Salesforce realice estas propuestas tiene que ver con el retraso que se puede producir entre el envío de la solicitud de reunión y la visualización de ésta por parte del invitado. Por ejemplo, si solicita una reunión con un contacto en un lunes y ese contacto no ve la solicitud hasta el martes, Salesforce propondrá horas a partir del martes en lugar de la fecha original en la que se propuso la reunión.

4. [Cambiar los invitados a una reunión solicitada en Salesforce Classic](#)

Cuando utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión, puede agregar y eliminar invitados en cualquier momento.

5. [Volver a programar una reunión solicitada en Salesforce Classic](#)

Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede volver a programarla y proponer nuevas horas. Sin embargo, cuando confirma una reunión, se convierte en un evento, por lo que no puede proponer nuevas horas. Para volver a programar un evento, modifique el evento para cambiar su fecha y envíe una actualización a los invitados.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition y Database.com**

6. Confirmar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Una vez que utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Cuando esto sucede, usted recibe una notificación por email y la reunión en Salesforce se actualiza automáticamente con los días y horas que los invitados han seleccionado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y enviar la confirmación.

7. Cancelar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede cancelar la reunión y Salesforce envía automáticamente una notificación de cancelación a los invitados. Cuando confirma una reunión, se convierte en un evento que puede eliminar como cualquier otro evento.

Cómo funciona Cloud Scheduler en Salesforce Classic

Si utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo, Salesforce crea una página Web única para su reunión que muestra las horas de reunión propuestas. Cuando los invitados visitan la página, seleccionan las horas que les convengan y le envían una respuesta. Salesforce controla todas las respuestas para que pueda seleccionar la hora que mejor se ajuste a sus necesidades cuando confirme la reunión.

Paso 1: Solicite una reunión y proponga horas para celebrarla

Vaya a la sección Calendario en la ficha inicio o a la lista relacionada Actividades abiertas en la página de detalles del contacto, prospecto o cuenta personal con la que quiere solicitar una reunión. Haga clic en **Nueva solicitud de reunión** para abrir la página Solicitud de reunión.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Personal Edition y Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:

- "Modificar eventos"

Y

"Enviar email"

1. Haga clic en **Para** para invitar a colegas de trabajo, prospectos, contactos o cuentas personales a la reunión.
2. Haga clic en el calendario para proponer hasta cinco horas de reunión o deje que Salesforce las proponga en su lugar.

Paso 2: Los invitados seleccionan las horas en las que pueden reunirse

Salesforce envía por email una solicitud a los invitados para que puedan seleccionar las horas a las que están disponibles.

Meeting Request from:
Dean Atchison from Universal Telco

Subject Shipping, Inc and Universal Telco
Who Jane Smith, Dean Atchison
When Between 7/20/2010 - 7/23/2010 PDT
Duration 1 hour
Where To be determined

Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.

1 [Respond to This Request](#)

Jane Smith, select times that work for you.

☒ Tue 7/20/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT) ☒ Thu 7/22/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT)
☐ Fri 7/23/2010 12:00 PM - 1:00 PM (PDT) ☐ None of these times works for me.

Write your message...

2 [Reply](#)

Messages

Dean Atchison (1 minute ago) Selected 3 times.
Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.

1. En la solicitud de la reunión, los invitados hacen clic en **Responder a esta solicitud** para abrir la página Web de la reunión.
2. En la página Web de la reunión los invitados seleccionan las horas que prefieren y envían una respuesta.

Paso 3: Confirma la reunión

Salesforce monitorea todas las respuestas para que pueda ver cuándo está disponible cada invitado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y confirmar la reunión.

Attendee Availability

Proposed Times	Tue 7/20/2010 1:30 PM - 2:30 PM PDT	Thu 7/22/2010 1:30 PM - 2:30 PM PDT	Fri 7/23/2010 12:00 PM - 1:00 PM PDT
Dean Atchison	Free	Free	Free
Jane Smith Replied < 1 minute ago.	✓ Available	✓ Available	
John Doe Replied < 1 minute ago.		✓ Available	✓ Available
Select One	☐	☒	☐

[Reschedule](#) [Confirm](#) [Cancel Meeting](#)

Solicitar una reunión en Salesforce Classic

Utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un prospecto, una cuenta personal o un colega de trabajo.

Antes de utilizar Cloud Scheduler, tenga en cuenta estas sugerencias:

- Debe tener al menos acceso de lectura a los contactos, prospectos y cuentas personales de las que solicite una reunión.
- Cada invitado debe tener una dirección de email especificada en su registro, de forma que Salesforce pueda enviarle una solicitud de reunión.
- Puede invitar hasta 50 personas a una reunión. Los invitados pueden ser únicamente contactos, prospectos o cuentas personales, solo colegas de trabajo que utilizan Salesforce o una mezcla de ambos.
- Le recomendamos instalar [Salesforce for Outlook](#) para poder sincronizar sus eventos de calendario entre Salesforce y Microsoft® Outlook®.

Cuando proponga horas de reunión, es muy útil tener actualizado su calendario de Salesforce para poder ver sus horas libres.

Para solicitar una reunión:

1. Vaya a la sección Calendario en la ficha Inicio o a la lista relacionada Actividades abiertas en la página de detalles del contacto, prospecto o cuenta personal con la que quiere invitar a una reunión.
2. Haga clic en **Nueva solicitud de reunión**.
Si este botón no aparece en el calendario de la ficha Inicio o en la lista relacionada Actividades abiertas, pida a su administrador de Salesforce que lo agregue.
3. Haga clic en **Para** para invitar a colegas de trabajo, prospectos, contactos o cuentas personales a la reunión.
 - a. Seleccione el tipo de invitado de la lista desplegable. Las cuentas personales se devuelven en búsquedas de contactos y se pueden agregar como invitados.
 - b. Ingrese un nombre o la parte de un nombre en el campo de texto o deje el campo en blanco para expandir la búsqueda.
 - c. Haga clic en **Adelante**.
 - d. En el área de resultados de búsqueda, active las casillas de verificación situadas junto a las personas que desee invitar y haga clic en **Insertar seleccionado**. Para agregar más invitados, ejecute una búsqueda nueva y seleccione más personas a medida que sea necesario. Si hay un icono de advertencia (⚠) junto al nombre de la persona, no podrá invitarla a la reunión porque no tiene la dirección de email especificada en su registro. Cuando añada la dirección de email a su registro, podrá invitarla a las reuniones.
 - e. Haga clic en **Listo**.
 - f. Para eliminar a alguien que ha invitado, haga clic en "x" junto al nombre de la persona en el campo **Para**. Puede eliminar a todos los invitados salvo que organizara la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas. En ese caso, el primero contacto, prospecto o cuenta personal en el campo **Para** no se podrá eliminar.
4. Escriba un asunto y una ubicación.

Si ha organizado la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas, el asunto predeterminado es una combinación del nombre de cuenta del prospecto o el contacto y el nombre de la compañía especificados en la información personal. Por ejemplo, si se va a reunir con un contacto de la compañía Sterling y trabaja para ACME, el asunto predeterminado es *Sterling y ACME*. La ubicación predeterminada siempre es *Aún sin concretar*.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:

- "Modificar eventos"
- Y
- "Enviar email"

5. Seleccione una de estas fichas:

- **Propongo días y horas para la reunión:** elija hasta cinco posibles días y horas en un calendario.
- **Dejar que Salesforce proponga días y horas para la reunión:** elija la duración de la reunión y deje que sea Salesforce el que proponga automáticamente hasta cinco horas para celebrar la reunión.

6. Haga clic en **Siguiente**.7. Escriba un mensaje a los invitados y haga clic en **Enviar**.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Su firma de email se añade automáticamente al mensaje.
- Después de hacer clic en **Enviar**, Salesforce enviará a los invitados por email una solicitud de reunión.
- La página Web de la reunión muestra todos los mensajes entre el usuario y los invitados. Se incluyen los mensajes que los invitados escriben como respuesta a la solicitud.
- Si ha organizado la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas, la reunión aparecerá en la página de detalles de ese contacto o prospecto únicamente. No aparecerá en la lista relacionada de actividades abiertas de ningún otro invitado. Por ejemplo, si ha solicitado una reunión con Patricia Rodríguez desde su página de detalles y ha hecho clic en el campo **Para** para invitar a Juan Pérez, la reunión solicitada sólo aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de Patricia Rodríguez y no de Juan Pérez. Si organiza la reunión desde la sección Calendario de la ficha Inicio, la reunión no aparecerá en la lista relacionada Actividades abiertas de Patricia Rodríguez o Juan Pérez.

Una vez que envíe la solicitud de reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Por último, debe confirmar la reunión seleccionando un día y una hora definitivas para celebrar la reunión.

Sugerencias para proponer días y horas para reuniones en Salesforce Classic

Cuando solicita una reunión mediante Cloud Scheduler, puede proponer horas de reunión o dejar que Salesforce lo haga automáticamente. Una de las ventajas de dejar que Salesforce realice estas propuestas tiene que ver con el retraso que se puede producir entre el envío de la solicitud de reunión y la visualización de ésta por parte del invitado. Por ejemplo, si solicita una reunión con un contacto en un lunes y ese contacto no ve la solicitud hasta el martes, Salesforce propondrá horas a partir del martes en lugar de la fecha original en la que se propuso la reunión.

Proposición de horas de reunión

Al proponer días y horas para las reuniones:

- Los días y horas que se proponen no se guardan en el calendario de Salesforce. La reunión sólo aparece en el calendario cuando se [confirma la hora de la reunión](#).
- Cuando los invitados ven la solicitud de reunión, las horas propuestas se muestran según la zona horaria del que realiza la solicitud. Las horas propuestas no se muestran en las zonas horarias de los invitados.
- No se puede proponer un día y una hora del pasado (antes de la línea negra del calendario).
- Las zonas atenuadas del calendario se muestran cuando usted y el resto de colegas de trabajo invitados están ocupados según los calendarios de Salesforce. Las zonas más oscuras se muestran cuando varios colegas de trabajo están ocupados a las mismas horas.
- Utilice el campo **Duración** para modificar lo que durará la reunión.
- Para eliminar un día y hora propuesto, sitúese sobre el día y hora propuesto y haga clic en "x".

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:

- "Modificar eventos"

Y

"Enviar email"

Dejar que Salesforce proponga horas de reunión

Cuando Salesforce propone días y horas para las reuniones:

- No sabrá las horas que se proponen hasta que envíe la solicitud de reunión. Cuando el primer invitado visualice la solicitud, Salesforce comprueba los calendarios de todos los colegas de trabajo invitados a la reunión y las horas propuestas en función de su disponibilidad.

Salesforce intenta no proponer las mismas horas que los invitados tienen seleccionadas para otras reuniones sin confirmar. Por ejemplo, si solicita una reunión en los cinco días laborables siguientes y sus invitados responden que pueden reunirse el martes y viernes de 2:00 a 3:00 p.m. y solicita otra reunión para la misma hora, Salesforce no propondrá las horas para el martes y miércoles de 2:00 a 3:00 p.m. salvo que su calendario esté completamente lleno de reuniones confirmadas y otros eventos.

- De forma predeterminada, Salesforce sólo propone horas de reunión entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde según su zona horaria. Sin embargo, si se han modificado los campos **Inicio del día** y **Final del día** en su página de configuración de información personal, Salesforce utiliza la nueva configuración.

 **Nota:** Si no desea que la reunión se celebre en un momento determinado del día (por ejemplo, la hora de la comida), programe un evento recurrente en el calendario de Salesforce para bloquear esa hora.

La tabla siguiente describe los parámetros que controlan cómo Salesforce propone las horas de reunión.

Campo	Descripción
Duración	La duración de la reunión.
Plazo	La antelación con la que Salesforce propone las horas de reunión: • Los siguientes 5 días hábiles/10 días hábiles: Salesforce intenta repartir las horas propuestas en el plazo especificado. Por ejemplo, si el plazo es de Los siguientes 5 días hábiles y el primer invitado ve la solicitud el lunes, Salesforce intenta proponer una hora para cada día de esa semana. Si tiene algunos días reservados, Salesforce condensa las horas propuestas en menos días. Los días hábiles excluyen los sábados y domingos. • Cuando Salesforce propone cinco horas de reunión en los siguientes cinco días hábiles y si no puede proponer horas suficientes, aumentará el plazo a los 10 días hábiles siguientes. Si Salesforce sigue sin encontrar cinco horas para proponer, buscará horas disponibles en las siguientes cuatro semanas. Si selecciona esta opción, algunas de las horas que Salesforce propone podrían irse hasta siete semanas (5 días hábiles + 10 días hábiles + 20 días hábiles = 7 semanas).

Cambiar los invitados a una reunión solicitada en Salesforce Classic

Cuando utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión, puede agregar y eliminar invitados en cualquier momento.

1. Abra su reunión según uno de estos modos:

- En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
- Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, prospecto o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
- En la notificación de email que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.

2. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Para** para invitar a colegas de trabajo, prospectos, contactos o cuentas personales a la reunión.
- Haga clic en "x" junto al nombre de un invitado para eliminarlos de la reunión.

Puede eliminar a todos los invitados salvo que organizara la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas. En ese caso, el primero contacto, prospecto o cuenta personal en el campo **Para** no se podrá eliminar.

El calendario se actualiza automáticamente en función de los usuarios que ha añadido o eliminado de la reunión.



Nota: Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o haga contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.

3. Haga clic en **Enviar actualización**.

4. Ingrese un mensaje. Por ejemplo, es posible que desee informar a sus invitados que añada o elimine de la reunión.

5. Haga clic en una de las siguientes opciones:

- **Enviar a todos los invitados:** envía una actualización a todos los invitados existentes y añadidos a y una notificación de cancelación a los invitados eliminados.
- **Enviar a los invitados modificados únicamente:** envía una actualización a los invitados añadidos a y una notificación de cancelación a los invitados eliminados.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir y eliminar los invitados de una reunión solicitada:

- "Modificar eventos"

Y

"Enviar email"

Volver a programar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede volver a programarla y proponer nuevas horas. Sin embargo, cuando confirma una reunión, se convierte en un evento, por lo que no puede proponer nuevas horas. Para volver a programar un evento, modifique el evento para cambiar su fecha y envíe una actualización a los invitados.

Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o haga contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.

1. Abra su reunión según uno de estos modos:
 - En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
 - Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, prospecto o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
 - En la notificación de email que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.
2. Haga clic en **Volver a programar** y proponga nuevas horas.
Una vez que los invitados respondan a su solicitud actualizada, puede confirmar la reunión.

Confirmar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Una vez que utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Cuando esto sucede, usted recibe una notificación por email y la reunión en Salesforce se actualiza automáticamente con los días y horas que los invitados han seleccionado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y enviar la confirmación.

La página de confirmación de reuniones es de sólo lectura para colegas de trabajo con el permiso "Modificar eventos" y para colegas de trabajo sin el permiso "Modificar" en el registro de contacto o prospecto asociado con una reunión propuesta.

Si el administrador ha agregado campos obligatorios a los eventos, se le pedirá que actualice dichos campos antes de que la reunión se convierta en un evento.

1. Abra su reunión según uno de estos modos:
 - En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
 - Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, prospecto o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
 - En la notificación de email que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.
2. Seleccione un día y hora y haga clic en **Confirmar**.
El botón **Confirmar** no se muestra hasta que se selecciona un día y hora para la reunión. Si no selecciona un día y hora, se mostrará el botón **Enviar actualización** para que pueda enviar a los invitados un mensaje sin confirmar un día y hora para la reunión.
Utilice las siguientes herramientas como ayuda para elegir un día y hora:

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para volver a programar una reunión:

- "Modificar eventos"
- Y
- "Enviar email"

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para confirmar una reunión:

- "Modificar eventos"
- Y
- "Enviar email"

- Las marcas de verificación verdes indican cuándo se puede reunir el invitado.
- **Libre** se muestra cuando el solicitante está disponible según su calendario de Salesforce.
- Si ninguna de las horas es válida para los invitados, proponga nuevas horas y vuelva a programar la reunión.

3. Escriba un mensaje para el invitado.

4. Haga clic en **Enviar** para confirmar la reunión.

Salesforce entonces:

- Envía un mensaje de email a los invitados con la fecha y hora definitivas de la reunión.
- Convierte la reunión solicitada en un nuevo evento para varias personas. El primer mensaje enviado a los invitados aparece en el campo **Descripción** del evento pero no se guardan los demás mensajes intercambiados con los invitados.

Este evento aparece en la sección **Calendario** en la ficha **Inicio**. Si solicitó la reunión desde una lista relacionada **Actividades abiertas**, el evento también aparece en la lista relacionada **Actividades abiertas** para ese contacto, prospecto o cuenta personal.

Cancelar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Si ha utilizado **Cloud Scheduler** para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede cancelar la reunión y Salesforce envía automáticamente una notificación de cancelación a los invitados. Cuando confirma una reunión, se convierte en un evento que puede eliminar como cualquier otro evento.

1. Abra su reunión según uno de estos modos:

- En la sección **Calendario** de la ficha **Inicio**, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección **Calendario**, pida a su administrador que la añada.
- Si solicitó la reunión desde la lista relacionada **Actividades abiertas** para ese contacto, prospecto o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
- En la notificación de email que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.

2. Haga clic en **Cancelar reunión**.

También puede hacer clic en **Eliminar** junto a la reunión en la lista relacionada **Actividades abiertas**.



Nota: Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o haga contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.

3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar la cancelación.

Salesforce enviará una cancelación de la reunión a todos los invitados. Las reuniones canceladas se eliminan permanentemente y no se guardan en la **Papelera**.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cancelar una reunión:

- "Modificar eventos"
- Y
- "Enviar email"

Responder a invitaciones a eventos en Salesforce Classic

Acepte o rechace una invitación a un evento. Después de aceptar una invitación, puede agregar el evento a Outlook.

Cuando un colega de trabajo le invita a un evento, recibe un email con un vínculo al evento. El evento también aparece en la ficha Inicio. Para aceptar o rechazar el evento:

1. Haga clic en la descripción del evento.
2. Alternativamente, puede incluir una respuesta.
3. Si el evento es un evento único, haga clic en **Aceptar reunión** o **Rechazar reunión**. Si ha sido invitado a una serie de eventos, haga clic en **Aceptar serie** o **Rechazar serie**.



Nota: Si desea asistir a algunos eventos en una serie de eventos pero rechaza los demás, acepte la serie y luego rechace eventos específicos.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic](#)

Tareas

Mantenga su lista de tareas en in Salesforce y permanezca al tanto de sus acuerdos y cuentas. Relacione fácilmente cada tarea con registros para prospectos, contactos, campañas, contratos y otra información que necesite. Salesforce le ofrece varias herramientas de maximizar la productividad: formas rápidas de crear y actualizar tareas, listas de tareas prefiltradas y opciones de notificación de tareas.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Gestionar tareas](#)
En Salesforce, las tareas son una herramienta potente para ayudarle a realizar un seguimiento de su trabajo y cerrar contratos. Relaciónelas con oportunidades, prospectos, cuentas y contactos, y gestiónelas en esos registros, en listas y en reportes.
2. [Consideraciones para el uso de tareas](#)
Salesforce siempre muestra la fecha de inicio de una tarea en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Su administrador de Salesforce puede agregar condiciones para cerrar una tarea, como el ingreso de un comentario. Si su administrador de Salesforce ha configurado más de un estado Cerrado o Abierto para tareas, seleccione un estado para continuar. Trabajar con tareas es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.
3. [Repetir una tarea](#)
Ajuste fácilmente la fecha de vencimiento de una tarea recurrente, o elimine las aglomeraciones de tareas recurrentes en su lista de tareas futura. Utilice tareas de repetición para que una tarea se repita un número específico de días después de un desencadenador que selecciona. La siguiente tarea en las series solo se crea cuando vence la tarea actual o se marca como completada. La tareas de repetición son una alternativa simplificada de repetir tareas regularmente cuando no necesita que se realice una tarea en un día específico.
4. [Asignar tareas a varias personas en Salesforce Classic](#)
Asigne una copia independiente de la misma tarea a hasta 100 colegas. Por ejemplo, podría crear la tarea "Enviar sus reportes de gastos" con la fecha de vencimiento adecuada y asignarla a un equipo de ejecutivos de cuentas.

5. [Notificaciones de tareas](#)

Establezca las opciones para enviar o recibir una notificación por email cuando se asigna una tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

[Actividades](#)

[Eventos y calendarios](#)

Gestionar tareas

En Salesforce, las tareas son una herramienta potente para ayudarle a realizar un seguimiento de su trabajo y cerrar contratos. Relaciónelas con oportunidades, prospectos, cuentas y contactos, y gestiónelas en esos registros, en listas y en reportes.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Gestionar tareas en Lightning Experience](#)

Cree, actualice y monitoree sus propias tareas, tareas delegadas a otros y tareas en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto. Utilice la página Inicio, la lista de tareas o la cronología de actividad. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los reportes.

2. [Gestionar tareas en Salesforce Classic](#)

Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus tareas y de otras personas en diversas ubicaciones en Salesforce. Las tareas se muestran en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esas tareas están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los reportes.

Gestionar tareas en Lightning Experience

Cree, actualice y monitoree sus propias tareas, tareas delegadas a otros y tareas en una oportunidad, un prospecto, una cuenta o un contacto. Utilice la página Inicio, la lista de tareas o la cronología de actividad. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los reportes.

 [Utilizar tareas en Lightning Experience para mejorar la actividad de ventas](#)

- En la página Inicio, Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy.
- En el panel Kanban para oportunidades, las tarjetas muestran alertas cuando vence una tarea o cuando no hay actividades abiertas. Para crear o actualizar una tarea, haga clic en el triángulo amarillo.
- En una oportunidad, prospecto, cuenta o contacto individual, utilice el redactor y la cronología de actividades para crear y trabajar con tareas, reuniones, llamadas y mensajes de email.
- Utilice la lista de tareas para trabajar con tareas que vencen hoy, todas sus tareas abiertas, tareas vencidas y tareas completadas en los últimos siete días. En el menú de navegación, vaya a **Tareas** y seleccione una vista.

Para mantener tareas atrasadas recientemente (vencidas en los últimos 30 días) bajo su atención pero sin que estorben, **Mis tareas** las contrae cuando suman 10 o más. **Todas las tareas vencidas** incluye todas las tareas atrasadas. **Delegadas** muestra tareas que ha creado y asignado a personas por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

También puede utilizar reportes de actividades para ver tareas que ha asignado a personas por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

- Para crear tareas
- "Modificar tareas"

 **Nota:** Puede eliminar un contacto o un registro de una tarea sin eliminar la tarea. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience](#)

Gestionar tareas en Salesforce Classic

Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus tareas y de otras personas en diversas ubicaciones en Salesforce. Las tareas se muestran en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esas tareas están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los reportes.

Seguir tareas

Puede realizar un seguimiento de las tareas que le pertenecen y de otros usuarios en las siguientes ubicaciones. Para ver vistas de lista de actividades, haga clic en  en la ficha Inicio o en cualquier vista de calendario, o ir a la vista de calendario del día o de la semana.

Tareas que le están asignadas

- La ficha Inicio en la sección **Mis tareas**
- Una vista de lista de actividades: Seleccione una vista de lista existente o personalice una
- Sus noticias en tiempo real de Chatter: Siga una tarea para realizar un seguimiento de publicaciones, comentarios y actualizaciones sobre esta

Tareas que vencen pronto

- La vista de lista **Mis actividades**
- **Today** en la aplicación Salesforce1 para iOS o Android
- La lista **Mis tareas** de Salesforce1

Tareas relacionadas con otro registro, como un contacto o una cuenta

- La página de detalles de otro registro, en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades
- Sus noticias en tiempo real de Chatter y en las noticias en tiempo real de Chatter de otro registro
- Reportes de actividades

 **Nota:** Puede eliminar un contacto o un registro en una tarea sin eliminar la tarea al completo. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

Tareas delegadas (asignadas a Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización)

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Reportes de actividades
- La lista **Tareas delegadas** de Salesforce1

Tareas atrasadas

- La vista de lista de actividades **Atrasadas**
- La lista **Tareas atrasadas** de Salesforce1

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas

- "Modificar tareas"

Tareas completadas

- La vista de lista **Mis actividades**
- La lista **Tareas completadas** de Salesforce1

Las tareas que ha asignado a otros

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Reportes de actividades

Tareas asignadas a Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización

- La vista de lista **Actividades de mi equipo**
- Reportes de actividades

Ver detalles de tareas

En un calendario, en la vista de lista de actividades, en una lista relacionada, o bien en la ficha Inicio, existen dos formas de ver los detalles de tareas:

- Pase su ratón sobre el asunto de una tarea.
- Haga clic en el asunto.

En la página de detalles de una tarea, para ver los detalles de una sola tarea en una serie recurrente () , seleccione la subficha Ver tarea. Para ver los detalles de la serie , seleccione la subficha Ver serie.

Creación de tareas

En la ficha Inicio

En la ficha Inicio, bajo Mis tareas, haga clic en **Nueva**.

En una noticia en tiempo real de Chatter

Si crea una tarea en las noticias en tiempo real de un registro, como un contacto, Salesforce relaciona automáticamente la tarea con el registro.

En la barra lateral

En la barra lateral de Salesforce, en la lista desplegable Crear nuevo, seleccione **Tarea**.

En la página de detalles de otro registro

- En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Nueva tarea**.
- En la lista relacionada Historial de actividades, haga clic en **Registrar una llamada** para añadir un registro de tarea con un estado de Completada.

Salesforce relaciona automáticamente la tarea con el registro.

En la vista Día del calendario o Semana natural

En Mis tareas, haga clic en **Nueva**.

En una Vista de lista de actividades ()

En una vista de lista, haga clic en **Nueva tarea**.

Actualizar tareas

En cualquier punto (excepto en reportes) donde pueda ver detalles de tareas, puede modificar cualquier tarea para la que tenga permiso de modificación.

Consideraciones para el uso de tareas

Salesforce siempre muestra la fecha de inicio de una tarea en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Su administrador de Salesforce puede agregar condiciones para cerrar una tarea, como el ingreso de un comentario. Si su administrador de Salesforce ha configurado más de un estado Cerrado o Abierto para tareas, seleccione un estado para continuar. Trabajar con tareas es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience](#)
Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.
2. [Consideraciones para el uso de tareas en Salesforce Classic](#)
Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Recordatorios de actividades en Salesforce Classic](#)

Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience

Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

Las tareas solo pueden tener un propietario a la vez

Solo una persona puede ser propietario de una tarea. Si reasigna la tarea a otro usuario, ya no aparecerá en su lista de tareas salvo que la persona esté por debajo suya en la jerarquía de funciones. En este caso, verá la tarea en la vista Delegada en su lista de tareas.

Los gestores no pueden modificar las tareas de otros usuarios

Cualquier persona puede reasignar una tarea a un colega de trabajo. Los administradores en la jerarquía de funciones pueden ver tareas que ha asignado a personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. También pueden utilizar reportes para ver tareas de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, pero no pueden modificarlos.

Sin tareas recurrentes

No puede crear tareas recurrentes. No obstante, su lista de tareas y la cronología de la actividad muestran cada tarea que se haya creado como parte de una serie en Salesforce Classic. Si se le asigna una tarea individual, puede modificarla.

Limitaciones sobre las notificaciones de email de asignaciones de tareas

Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de email cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de email cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de email para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado.

Sin recordatorios de tareas

Lightning Experience no muestra recordatorios de tareas.

EDICIONES

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience](#)
[Consideraciones para el uso de actividades](#)

Consideraciones para el uso de tareas en Salesforce Classic

Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

Tareas recurrentes ()

Solo se admite el tipo de registro predeterminado

Si aplica un tipo de registro que no sea el predeterminado, Salesforce sigue aplicando el tipo de registro predeterminado a su tarea recurrente. Salesforce no muestra campos de lista de selección asociados con el tipo de registro predeterminado.

No hay Fecha de vencimiento en tareas recurrentes

El campo **Fecha de vencimiento** está desactivado en tareas recurrentes porque las tareas en la serie tienen diferentes fechas de vencimiento.

Efectos de cambios en una serie de tareas y tareas únicas en una serie



Advertencia: Los cambios en una serie de tareas recurrentes sustituyen los cambios en tareas únicas que vencen en el futuro. (Los cambios en una serie no afectan a las tareas realizadas antes e la fecha actual.) Si cambia cualquiera de los siguientes parámetros en una serie, los vínculos a tareas que vencen en el futuro se interrumpen. También se restablecen los desencadenadores y los flujos de trabajo.

- Frecuencia
- Fecha de inicio y de finalización de la repetición

Estado de la tarea

No puede cambiar el estado de una serie de tareas. Solo puede cambiar el estado de tareas únicas en una serie.

Recordatorios de tareas

Si crea una tarea recurrente y deja la casilla de verificación del recordatorio seleccionada, recibirá un recordatorio para cada tarea única en la serie.

Archivos adjuntos a tareas

Puede adjuntar archivos a una serie de tareas recurrentes. Después de crear una serie, puede agregar o eliminar archivos adjuntos a cada tarea única en la serie.

Los archivos adjuntos aparecen solo en la página de detalles de la tarea, no en la página de detalles de otros registros con los que está relacionada la tarea. Si no ve la lista relacionada Archivos adjuntos en la página de detalles de la tarea, solicite a su administrador de Salesforce que la agregue al formato de página de la tarea.

Relacionar tareas a múltiples contactos (Actividades compartidas)

Número máximo de contactos relacionados

Puede relacionar una tarea a hasta 50 contactos (pero solo un prospecto) en el campo **Nombre**, incluyendo un contacto principal.

Si no ve el icono  junto al campo **Nombre**, solicite a su administrador de Salesforce activar Actividades compartidas.

Sin compatibilidad con Tareas recurrentes o Asignados de múltiples tareas

No puede relacionar múltiples contactos a una serie de tareas recurrentes o una tarea asignada a múltiples usuarios.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Asignación de tareas

La tarea se asigna al usuario que la ha creado

De forma predeterminada, una tarea se asigna al usuario que la creó. Para asignar copias independientes de una nueva tarea a múltiples usuarios, haga clic en el icono  junto a **Asignado a**; en la ventana que se abre, haga clic en la ficha Múltiples usuarios. El campo **Asignado a** no está disponibles en Personal Edition.

Notificaciones de tareas

Notificaciones por email

Dependiendo de la forma en que su administrador de Salesforce ha configurado su organización de Salesforce, puede darse una de las situaciones siguientes:

- Recibe automáticamente una notificación por email para cada tarea que se le ha asignado. Puede desactivar estas notificaciones yendo a la página Recordatorios y alertas en su configuración personal y anulando la selección de la casilla de verificación **Enviar un email cuando alguien me asigne una tarea.**
- No recibe automáticamente una notificación por email para cada tarea que se le ha asignado. Si desea enviar un email a cada persona a la que asigna una tarea, incluyéndose a sí mismo, seleccione **Enviar email de notificación** cuando cree una tarea. (Dependiendo de cómo ha configurado su administrador de Salesforce su organización de Salesforce, esta casilla de verificación podría no estar disponible.)

Notificaciones de tarea móvil

Salesforce1 dispone de ajustes separados para las notificaciones de asignación de tareas que recibe a través de su dispositivo móvil.

Tareas en Chatter

Las nuevas tareas aparecen en Noticias en tiempo real de Chatter

Si se relaciona una nueva tarea a un registro como un prospecto, una cuenta o un objeto personalizado, la tarea aparece en las noticias en tiempo real de ese registro. En cualquier registro que siga, verá elementos de noticias en tiempo real para todas las tareas, independientemente de quién las ha creado.

Creación de tareas en noticias en tiempo real

Su administrador de Salesforce puede especificar si puede utilizar Chatter para crear tareas para diferentes tipos de registros. Por ejemplo, algunas personas pueden ver pero no crear tareas en las noticias de tiempo real para las cuentas a las que tienen acceso.

Tareas no recurrentes en Chatter

Sus noticias en tiempo real de Chatter no muestran tareas recurrentes, ya sea en series o de forma individual, y no puede seguir tareas recurrentes en Chatter.

No hay email o registro de llamadas en noticias en tiempo real de caso

En los casos, las noticias en tiempo real no incluyen tareas de email ni de registro de llamadas.

Email para registro de casos

Visualización de emails asociados

Si su organización ha activado Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand, algunas tareas pueden estar asociadas con emails de Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand. Para ver el email asociado, haga clic en el vínculo en la parte superior de la tarea. Para obtener más información, consulte Trabajo con emails de casos.

Salesforce for Outlook

Elementos sin resolver

Las tareas que son mensajes de email recibidos a través de Email a Salesforce o Salesforce for Outlook a veces muestran una pancarta que vincula con la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar todos los emails no asignados a registros relacionados de Salesforce.

Repetir una tarea

Ajuste fácilmente la fecha de vencimiento de una tarea recurrente, o elimine las aglomeraciones de tareas recurrentes en su lista de tareas futura. Utilice tareas de repetición para que una tarea se repita un número específico de días después de un desencadenador que selecciona. La siguiente tarea en las series solo se crea cuando vence la tarea actual o se marca como completada. Las tareas de repetición son una alternativa simplificada de repetir tareas regularmente cuando no necesita que se realice una tarea en un día específico.

Si no ve la opción de tareas de repetición cuando crea una tarea, solicite a su administrador de Salesforce agregar tareas de repetición en un formato de página.

1. Para Repetir esta tarea, seleccione **Después de fecha de vencimiento** o **Después de fecha de finalización**.
2. Para Intervalo de repetición, ingrese el número de días después de la fecha de vencimiento o la fecha de finalización de la tarea cuando desea que se realice la siguiente tarea.

Si Repetir esta tarea en una tarea existente está configurado como **(Tarea cerrada)**, indica que se ha cerrado la tarea como parte de una serie de repeticiones. Puede utilizar esta información para distinguir tareas de repetición de otras tareas para fines de realizar reportes.

Si utiliza Salesforce for Outlook para sincronizar tareas, las tareas individuales en una serie de repetición se sincronizan como se han creado.



Nota: Cuando se establece que las tareas de una serie se repitan después de su fecha de vencimiento, Salesforce no crea repeticiones cuyas fechas de vencimiento ya hayan pasado. En su lugar, Salesforce sigue agregando el intervalo hasta encontrar una tarea repetida cuya fecha de vencimiento todavía no haya pasado. Por ejemplo, supongamos que un usuario establece una tarea para repetirse tres días después de su vencimiento, pero el usuario no completa la tarea hasta cinco días después de su vencimiento. En lugar de crear una tarea que ya haya vencido, Salesforce determina que la fecha de vencimiento de la nueva tarea sea mañana.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition y Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas las ediciones excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas:

- "Modificar tareas"

Asignar tareas a varias personas en Salesforce Classic

Asigne una copia independiente de la misma tarea a hasta 100 colegas. Por ejemplo, podría crear la tarea "Enviar sus reportes de gastos" con la fecha de vencimiento adecuada y asignarla a un equipo de ejecutivos de cuentas.

1. En la página Tarea nueva, haga clic en el icono de búsqueda () junto al campo **Asignado a**.
2. En la ventana de búsqueda, seleccione la ficha **Múltiples usuarios**.
3. Agregar hasta 100 personas (incluyendo miembros de grupos) a Miembros seleccionados.



Sugerencia: Los grupos personales son un modo adecuado de organizar a los usuarios reuniéndolos en grupos con un significado común. Para obtener información detallada, consulte Creación y modificación de grupos.

4. Haga clic en **Listo**.
La página Nueva tarea muestra sus selecciones y el número total de próximas tareas en el campo **Asignado a**.
5. Guardar la tarea.
Ahora ha asignado copias de la tarea a los colegas que ha seleccionado. Los colegas pueden modificar, volver a asignar o eliminar sus tareas individuales.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas:

- "Modificar tareas"

Notificaciones de tareas

Establezca las opciones para enviar o recibir una notificación por email cuando se asigna una tarea.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Notificaciones de tareas en Lightning Experience](#)
Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de email cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de email cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de email para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado. Solicite más detalles a su administrador de Salesforce.
2. [Notificaciones de tareas en Salesforce Classic](#)
Salesforce puede enviar una notificación por email cuando alguien crea o asigna una tarea, dependiendo de cómo haya configurado su administrador de Salesforce su organización.

Notificaciones de tareas en Lightning Experience

Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de email cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de email cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de email para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado. Solicite más detalles a su administrador de Salesforce.

EDICIONES

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

Notificaciones de tareas en Salesforce Classic

Salesforce puede enviar una notificación por email cuando alguien crea o asigna una tarea, dependiendo de cómo haya configurado su administrador de Salesforce su organización.

Pregunte a su administrador de Salesforce cómo funcionan las notificaciones de tareas en su organización:

- Puede establecer su propia preferencia para notificaciones de email cuando alguien le asigna una tarea.
- La persona que le asigna una tarea puede determinar si enviarle una notificación de email de la tarea.
- No puede recibir notificaciones de email cuando alguien le asigna una tarea.

Si no puede establecer su propia preferencia para las notificaciones de email cuando alguien le asigna una tarea, recibirá notificaciones de email de forma predeterminada. Si no desea recibir el email, cambie la configuración:

- En su configuración personal, vaya a **Recordatorios y alertas > Eventos y tareas** y anule la selección de **Enviarme un email cuando alguien me asigne una tarea**.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas

- "Modificar tareas"

Seguir sus productos, precios y programas de pagos

Productos

Productos en Salesforce representa los productos y los servicios que su compañía ofrece a los clientes.

Conceptos de productos

Antes de utilizar productos en Salesforce, asegúrese de comprender los fundamentos.

Directrices para la creación de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, creará productos en Salesforce para realizar un seguimiento de los productos y servicios que distribuye su compañía. Después de crear un producto, sus representantes de ventas pueden agregarlos a sus presupuestos, oportunidades y pedidos. Antes de empezar, revise algunas directrices clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Conceptos de productos

Antes de utilizar productos en Salesforce, asegúrese de comprender los fundamentos.

Productos son los elementos y servicios que distribuye a clientes. Cada producto puede existir en múltiples listas de precios con precios diferentes.

Cuando ve la página de detalles de una oportunidad, un presupuesto, un pedido o contrato de servicio, la lista relacionada Productos o la lista relacionada Partidas de presupuesto muestra los productos asociados para ese registro. Utilice estas listas relacionadas para seleccionar una lista de precios para el registro, agregar o modificar productos y, para oportunidades, establecer o modificar programaciones de productos. Utilice la página de detalles de un registro para asociar un producto con el registro. Por ejemplo, en la página de detalles de un presupuesto, haga clic en **Agregar partida** en la lista relacionada Partidas de presupuesto para seleccionar un producto y mostrarlo en el presupuesto.

Si se comparten productos con contactos externos a través de Salesforce to Salesforce, seleccione una de las vistas de lista bajo Productos de conexiones para ver los productos que sus socios comerciales han compartido.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Productos](#)
- [Directrices para la creación de productos](#)

EDICIONES

Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** y **Developer Edition** con Sales Cloud

Directrices para la creación de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, creará productos en Salesforce para realizar un seguimiento de los productos y servicios que distribuye su compañía. Después de crear un producto, sus representantes de ventas pueden agregarlo a sus presupuestos, oportunidades y pedidos. Antes de empezar, revise algunas directrices clave.

- Para ver y crear productos, necesita los permisos “Leer” y “Crear” en productos.
- Para empezar a crear producto, haga clic en **Nuevo** en la página de inicio Productos.
- Puede crear un producto duplicando un producto existente.
- Para garantizar un desempeño rápido del sistema con lista de precios, mantenga el número de productos por debajo de 2.000.000.
- Los productos necesitan un [precio activo estándar](#) antes de poder agregarlos a una lista de precios.
- Para definir un ciclo de entrega y pago a través de un [programa de productos](#), haga clic en **Modificar** en el detalle del producto.

EDICIONES	
Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Pedidos disponibles en Salesforce Classic
Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Precios y listas de precios

Las listas de precios realizan un seguimiento de los precios de los productos y servicios que su compañía ofrece a los clientes.

Conceptos de listas de precios

Obtenga información acerca de listas de precios y entradas de listas de precios.

Establecer y modificar precios de productos

Establezca y modifique precios para cada uno de los productos y servicios de su compañía.

Crear listas de precios personalizadas

Cree listas de precios personalizadas para cada segmento de mercado en el que venden sus representantes de ventas. A continuación, agregue productos a cada lista de precios con los precios que ofrece cada segmento de mercado. Por ejemplo, si vende a clientes domésticos e internacionales con diferentes precios, puede crear dos listas de precios personalizadas: una doméstica y una internacional.

Directrices para compartir listas de precios

Amplíe el acceso a listas de precios a más miembros de su equipo de ventas mediante el uso compartido en Salesforce Classic.

EDICIONES
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience
Disponible en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer

Consideraciones para la eliminación de listas de precios

Para eliminar listas de precios de sus listas relacionadas, puede archivar, desactivar o eliminar las listas de precios. Cada opción de eliminación tiene un resultado diferente. Antes de eliminar una lista de precios de sus listas relacionadas, determine qué opción se ajusta más a sus necesidades comerciales.

Consideraciones para la eliminación de un producto de una lista de precios

Antes de eliminar un producto de una lista de precios, considere algunos puntos clave.

Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios

Revise algunos puntos clave antes de eliminar un producto o una lista de precios.

Conceptos de listas de precios

Obtenga información acerca de listas de precios y entradas de listas de precios.

Una *lista de precios* es una lista de productos y sus precios.

- La *lista de precios estándar* es la lista principal de todos los productos y sus *precios estándar* predeterminados. Salesforce crea la lista de precios estándar cuando inicia la creación de registros de productos. Incluye todos sus productos y sus precios relacionados sin importar que haya listas de precios personalizadas que incluyen esos productos.
- Una *lista de precios personalizada* es una lista separada de productos con precios personalizados, denominados *precios de lista*. Las listas de precios personalizadas son perfectas para ofrecer productos a diferentes precios a diferentes segmentos del mercado, regiones u otros subconjuntos de sus clientes. Cree una lista de precios separada para cada conjunto de clientes al que se quiera dirigir. Por ejemplo, si tiene un conjunto de precios para clientes domésticos y otro para clientes internacionales, cree una lista de precios doméstica y una internacional.

Una *entrada de lista de precios* es un producto con su precio como se enumera en una lista de precios. Cada entrada de lista de precios especifica una divisa para el precio.

- Las *entradas de listas de precios estándar* son los precios (estándar) predeterminados para los productos y servicios de la lista de precios estándar. Cuando crea un registro de producto, Salesforce crea una entrada de lista de precios estándar. Puede marcar la entrada de lista de precios estándar como activa o inactiva, dependiendo por ejemplo, de si tiene intención de empezar a vender el producto de manera inmediata.
- Las *entradas de listas de precios personalizadas* son los precios (lista) personalizados para los productos y servicios de la lista de precios personalizada. Las entradas de lista de precios personalizadas solo se pueden crear para productos con entradas de lista de precios estándar activa.
- En Lightning Experience, las páginas de detalle de Producto muestran la lista relacionada Precio estándar y Listas de precios como una única lista relacionada Listas de precios.
- Si personaliza el formato de la página de detalles Entrada de lista de precios, no existe ninguna dependencia de campo para campos de entrada de lista de precios en la interfaz de usuario. Si la casilla de verificación *Utilizar precio estándar* está eliminada del formato de página y se selecciona esta casilla de verificación para una entrada de lista de precios, no puede modificar el precio de lista. El campo *Precio de lista* está desactivado y no se puede activar en esta página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Precios y listas de precios](#)

[Establecer y modificar precios de productos](#)

Establecer y modificar precios de productos

Establezca y modifique precios para cada uno de los productos y servicios de su compañía.

[Establecer precios de productos en Lightning Experience](#)

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

[Establecer y modificar precios de productos en Salesforce Classic](#)

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la definición de precios](#)

[Agregar y modificar productos en oportunidades](#)

[Conceptos de listas de precios](#)

EDICIONES

Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Performance Edition y Developer Edition** y en **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer Edition** y en **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Establecer precios de productos en Lightning Experience

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

Establecer precios estándar en la lista de precios estándar

1. Seleccione un producto.
 2. En la página del producto, haga clic en **Agregar precio estándar** en la lista relacionada Listas de precios. Si ya ha agregado un precio estándar, haga clic en **Modificar** desde el menú Mostrar más para cambiarlo.
 3. Ingrese el nuevo precio estándar en el campo `Precio de la lista`.
 4. Para hacer que este precio esté disponible para los productos en oportunidades, presupuestos u otras listas de precios , seleccione `Activo`.
 5. Guarde sus cambios.
- El precio estándar se asocia automáticamente al producto en la lista de precios estándar.

Establecer precios de lista en listas de precios personalizadas

1. Seleccione un producto.
2. En la página del producto, haga clic en **Agregar a la lista de precios** en la lista relacionada Listas de precios.
3. Seleccione la lista de precios y la divisa para el nuevo precio de lista y luego haga clic en **Siguiente**.
4. Ingrese el precio de lista. También puede seleccionar `Utilizar precio estándar` si desea que el precio de la lista de precios seleccionada coincida con el precio estándar.
5. Para hacer que este precio esté disponible para su utilización cuando se agreguen productos a oportunidades o presupuestos, seleccione `Activo`.
6. Guarde sus cambios.

Modificar una entrada de lista de precios

Haga clic en **Modificar** junto al registro de lista de precios en cualquiera de estas ubicaciones.

- La página de detalles de lista de precios, en la lista relacionada Productos
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Listas de precios

EDICIONES	
Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Pedidos disponibles en Salesforce Classic
Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer precios en productos:

- “Modificar” en productos y listas de precios

Establecer y modificar precios de productos en Salesforce Classic

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

Establecer precios estándar

1. Seleccione un producto.
2. En la página de detalles del producto, haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Precio estándar.

Si ya ha agregado un precio estándar, haga clic en **Modificar** para cambiarlo o en **Modificar todo** para modificar todos los precios estándar en otras divisas.
3. Ingrese el Precio estándar.
4. Seleccione **Activo** para que este precio esté disponible para los productos en oportunidades, presupuestos u otras listas de precios personalizadas.
5. Guarde sus cambios.

El precio estándar se asocia automáticamente al producto en la lista de precios estándar.

Establecer precios de lista

1. Seleccione un producto.
2. En la página de detalles del producto, haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Listas de precios al lado de la lista de precios personalizada que debería contener el precio de la lista.

Sino ha agregado aún el producto a una lista de precios personalizada, haga clic en **Agregar a lista de precios** desde la lista relacionada Listas de precios.
3. Ingrese el precio de lista. También puede seleccionar **Utilizar precio estándar** si los dos precios son iguales.
4. Seleccione **Activo** para que este precio esté disponible para los productos en oportunidades o presupuestos.
5. Guarde sus cambios.

Modificar un precio

Haga clic en **Modificar** junto al registro de entrada de la lista de precios en cualquiera de estas ubicaciones.

- La página de detalles de lista de precios, en la lista relacionada Productos
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Precio estándar
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Listas de precios
- La vista de lista de la lista de precios

EDICIONES

Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Pedidos disponibles en Salesforce Classic

Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Presupuestos disponibles en: **Performance Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer precios en productos:

- “Modificar” en productos y listas de precios

Crear listas de precios personalizadas

Cree listas de precios personalizadas para cada segmento de mercado en el que venden sus representantes de ventas. A continuación, agregue productos a cada lista de precios con los precios que ofrece cada segmento de mercado. Por ejemplo, si vende a clientes domésticos e internacionales con diferentes precios, puede crear dos listas de precios personalizadas: una doméstica y una internacional.

1. Revise [consideraciones](#).
2. En la página Listas de precios, clic en **Nueva**.
3. Escriba un nombre para su lista de precios.
4. Si su organización de Salesforce utiliza descripciones, ingrese una para su lista de precios.
5. Seleccione **Activa** para permitir que los representantes de ventas comiencen a agregar la lista de precios o sus entradas a oportunidades o presupuestos.
6. Si crea la lista de precios personalizada desde el principio, puede dejarla vacía, rellenarla con entradas de otra lista de precios, o bien agregar nuevas entradas.

CONSULTE TAMBIÉN
[Conceptos de listas de precios](#)

EDICIONES	
Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Presupuestos disponibles en Salesforce Classic
Listas de precios y productos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o duplicar listas de precios:

- “Crear” en listas de precios

Para ver listas de precios:

- “Leer” en productos

Y

- “Leer” en listas de precios

Directrices para compartir listas de precios

Amplíe el acceso a listas de precios a más miembros de su equipo de ventas mediante el uso compartido en Salesforce Classic.

Si es un administrador o un usuario con el permiso “Modificar” en listas de precios, puede ampliar el uso compartido de una lista de precios a más usuarios. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la lista de precios. La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la lista de precios. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable **Ver** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
- 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.

¿Desea su equipo de ventas ver precios en la página de detalles de producto? Si el valor predeterminado de toda su organización para listas de precios es “Sin acceso”, puede proporcionar a toda su organización el acceso “Solo ver” a su lista de precios estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir listas de precios:

- “Modificar” en listas de precios

Consideraciones para la eliminación de listas de precios

Para eliminar listas de precios de sus listas relacionadas, puede archivar, desactivar o eliminar las listas de precios. Cada opción de eliminación tiene un resultado diferente. Antes de eliminar una lista de precios de sus listas relacionadas, determine qué opción se ajusta más a sus necesidades comerciales.

- La eliminación, desactivación o el archivado de una lista de precios personalizada no afecta a otras listas de precios o sus listas de productos. Sin embargo, estas acciones pueden afectar a sus oportunidades y presupuestos. En ocasiones, antes de poder eliminar una lista de precios asociada, se requiere cambiar las asociaciones con oportunidades p presupuestos.
- Puede desactivar la lista de precios estándar, pero no eliminarla ni archivarla.

Consideraciones para la eliminación de listas de precios

- No puede eliminar una lista de precios cuando está en uso en oportunidades o presupuestos. Si intenta hacerlo, el sistema crea una lista de oportunidades o presupuestos en los que se utiliza la lista de precios.
- Al eliminar una lista de precios, se eliminan todas las entradas de la lista de precios. La lista de precios eliminada y sus entradas se envían a la papelera. Puede almacenarlas durante hasta 15 días.

Consideraciones para la desactivación de listas de precios

- Puede activar, desactivar o volver a activar listas de precios en cualquier momento cambiando las propiedades de la lista de precios.
- Puede desactivar una lista de precios incluso si se utiliza en una oportunidad o un presupuesto.
- Puede continuar gestionando entradas en su lista de precios durante el proceso de desactivación.

Consideraciones para el archivado de listas de precios

- Puede archivar una lista de precios incluso si se está utilizando en una oportunidad o un presupuesto.
- Una lista de precios archivada es visible en todos los registros asociados, pero no accesible.
- Las entradas en listas de precios archivadas no aparecen en los resultados de búsqueda.
- No puede recuperar o eliminar una lista de precios archivada.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Conceptos de listas de precios](#)
- [Conceptos de productos](#)

EDICIONES

Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Presupuestos disponibles en Salesforce Classic

Listas de precios y productos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer

Presupuestos disponibles en: Performance Edition y Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Consideraciones para la eliminación de un producto de una lista de precios

Antes de eliminar un producto de una lista de precios, considere algunos puntos clave.

- Si elimina un producto de una lista de precios, se eliminarán todas las entradas de lista de precios relacionadas.
- Si restaura el producto desde la papelera, también se restauran todas las entradas de la lista de precios relacionadas.
- Si oportunidades, presupuestos, contratos de servicio o partidas de contratos están asociados con un producto, no puede eliminar el producto.
- No puede eliminar un producto que se utilice en una oportunidad o presupuesto. Si intenta eliminarlo, Salesforce muestra una lista de las oportunidades y los presupuestos. De este modo, puede eliminar el producto de estas oportunidades y presupuestos e intentar de nuevo. Si no desea eliminar el producto de todas las oportunidades y presupuestos, puede desactivar el producto (recomendado) o archivarlo. Consulte [Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios](#).

EDICIONES	
Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Presupuestos disponibles en Salesforce Classic
Listas de precios y productos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios

Revise algunos puntos clave antes de eliminar un producto o una lista de precios.

- Si elimina un producto o una lista de precios, se eliminarán todas las entradas de lista de precios relacionadas. Sin embargo, si varias listas de precios contienen el mismo producto, la eliminación del producto de una lista de precios no afecta las otras listas de precios. Del mismo modo, si elimina una lista de precios, los productos que contiene no se eliminan de ninguna otra lista de precios.
- Para eliminar un producto completamente, elimínelo de la lista de precios estándar.
- Si oportunidades, presupuestos, contratos de servicio o partidas de contratos están asociados con un producto, no puede eliminar el producto.
- No puede eliminar un producto o lista de precios que se asocia con un proceso de aprobación o tiene una acción de flujo de trabajo pendiente.
- Si su producto o lista de precios se utiliza en una oportunidad, presupuesto o pedido, dispone de tres opciones.
 - Desactívela modificándola y anulando la selección del campo `Activo`. Recomendamos desactivar un producto o una lista de precios que se encuentra en una oportunidad o un presupuesto porque ya no estará disponible para los usuarios. Puede volver a activarla más adelante. La desactivación no afecta al historial de un elemento de línea de oportunidad.
 - Eliminar el producto relacionado o lista de precios de todas las oportunidades. Cuando intente eliminar un producto o una lista de precios que se encuentre en uso en una oportunidad o presupuesto, Salesforce muestra una lista de las oportunidades o presupuestos que están utilizándolos.
 - Si elimina una lista de precios, elimínela de cada oportunidad y presupuesto indicados.
 - Si elimina un producto, elimínelo de cada oportunidad y presupuesto que lo utilice.Luego elimine la lista de precios o el producto.
 - Archivar el producto o la lista de precios y cada entrada de lista de precios relacionada. Utilice esta opción con precaución. Los productos archivados y las listas de precios no pueden recuperarse porque no se almacenan en la papelera. Los productos y las listas de precios archivados continúan apareciendo en cualquier oportunidad o presupuesto que los incluía antes de ser archivados.

Si archiva una lista de precios, continúa estando visible en los registros asociados pero no accesible ni recuperable.

EDICIONES	
Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Pedidos disponibles en Salesforce Classic
Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y en Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Programas de productos

Si está utilizando Salesforce Classic, puede utilizar *programas de productos* para determinar los ciclos de entrega y pago para productos que se entregan o se pagan durante un periodo de tiempo. (Si está utilizando Lightning Experience, puede seguir sacando partido a programas de productos cambiando temporalmente a Salesforce Classic.)

Conceptos de programas de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, puede crear programas predeterminados para productos y programas para partidas de productos individuales en oportunidades. Comience aprendiendo los fundamentos.

Consideraciones para el uso de programas de productos

Considere puntos clave y revise ejemplos antes de agregar programas de productos o establecer programas en productos de oportunidad.

Agregar y modificar programaciones de productos

Agregue programaciones de productos para definir los ciclos de pago y entrega de sus productos.

Establecer programas para productos en oportunidades

Después de agregar programas de productos, utilícelos para configurar pagos para ventas de productos e ingresos realizados en oportunidades.

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Conceptos de programas de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, puede crear programas predeterminados para productos y programas para partidas de productos individuales en oportunidades. Comience aprendiendo los fundamentos.

- Un *programa de cantidad* determina cuándo se entrega un producto.
- Un *programa de ingresos* determina cuándo se paga por un producto.
- Un *programa predeterminado* está asociado con un producto específico en una lista de precios específica. Las programaciones predeterminadas se utilizan cada vez que el producto se agrega a una oportunidad. Puede sustituir los programas predeterminados en cualquier oportunidad.

Usted determina qué tipo de programas puede utilizar su organización de Salesforce y qué tipos de programas se pueden establecer en cada producto individual.

- Un programa de cantidad es perfecto si sus clientes pagan a la vez pero reciben el producto con intervalos, por ejemplo, con una suscripción anual a una revista para una revista mensual. Un programa de cantidad define las fechas, el número de unidades y el número de plazos de pagos, transporte u otros usos determinados por su compañía.
- Un programa de ingresos es perfecto si sus clientes realizan pagos regulares pero reciben el productos a la vez, por ejemplo, si vende productos personalizados cargados en pagos pero entregados a la vez. Una programación de ingresos define las fechas de los ingresos, los importes, el número de plazos de pagos, ingresos aceptados u otros usos.
- Un programa de ingresos y cantidad es perfecto si sus clientes reciben sus pedidos en un programa de entregas y pagan los productos utilizando un programa de pago, por ejemplo, una suscripción mensual a un producto que se paga mensualmente.

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar a oportunidades y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Un programa predeterminado es perfecto si todos los clientes realizan los pagos de productos en el mismo horario o entrega productos en una programación regular. Si sus usuarios personalizan programaciones de forma habitual, no existen ventajas de crear programaciones predeterminadas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Programas de productos](#)

Consideraciones para el uso de programas de productos

Considere puntos clave y revise ejemplos antes de agregar programas de productos o establecer programas en productos de oportunidad.

Consideraciones para el uso de programas de productos predeterminados

- Si agrega o cambia la programación de un producto, las oportunidades con ese producto no se actualizarán. Si un producto tiene un programa de cantidad predeterminado y un programa de ingresos predeterminado, el programa de cantidad se calcula en primer lugar para determinar el ingreso total del productos. A continuación, se aplica el programa de ingresos a ese importe.
- Si dispone de una partida de presupuesto con un descuento y el registro del producto correspondiente tiene una programación predeterminada, no puede modificar el campo Descuento.
- Si el producto tiene programaciones predeterminadas en el registro del producto, las programaciones se crean de forma automática cuando se agrega el producto a la oportunidad. La fecha de los pagos a plazos empieza en la fecha especificada al agregar el producto. Si no especifica la fecha del producto, la fecha de los pagos empezará en la Fecha de cierre de la oportunidad.

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar a oportunidades y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Ejemplos de utilización de programas de productos predeterminados

- **Sólo programa de ingresos predeterminado:** Su compañía ASP vende contratos anuales de licencias de producto a 1.200 \$ por licencia. Cuando un cliente compra licencias, se “entregan” todas a la vez, pero el ingreso se reconoce de manera mensual. En este caso, usted establecería un programa de ingresos de Tipo de programa=Dividir, Período de pago=Mensual y Número de pagos=12.
Con este programa de ingresos predeterminado, un vendedor vende 200 licencias a un precio unitario de 1.200 \$ por licencia por año en una oportunidad el 15 de marzo. Todas las licencias se “entregan” el 15 de marzo. Así, el ingreso total de este producto es la cantidad de 200 multiplicada por el precio por unidad de 1.200 \$ por año para un ingreso anual total de 240.000 \$. Según todo esto, el programa de ingresos divide el ingreso total en pagos mensuales de 20.000 \$ el día 15 de todos los meses durante el año siguiente.
- **Sólo programa de cantidad predeterminado:** Su compañía de suministros médicos vende una caja de depresores a 10 \$ la caja. Por lo general, celebra contratos anuales con los hospitales para entregarles cajas todos los meses. En este caso, usted establecería un programa de cantidad de Tipo de programa=Repetición, Período de pago=Mensual y Número de pagos=12.
Con este programa de cantidad predeterminado, un vendedor vende 1.000 cajas en una oportunidad el 1 de enero. El programa de cantidad creará 12 entregas mensuales de 1.000 cajas cada una para un total de 12.000 cajas. El ingreso total de esta oportunidad se calcula utilizando el precio por unidad y la cantidad total, de modo que se contabilizan 120000 \$ el 1 de enero.
- **Programas predeterminados de cantidades e ingresos:** Su compañía de fabricación vende dispositivos a 10 \$ cada uno. Normalmente tiene contratos anuales para entregar dispositivos semanalmente, pero sus clientes pagan trimestralmente. En este caso, usted establecería un programa de cantidad de Tipo de programa=Repetición, Período de pago=Semanal y Número de pagos=52. Usted establecería un programa de ingresos de Tipo de programa=Dividir, Período de pago=Trimestral y Número de pagos=4.

Con estos programas predeterminados, un vendedor vende 2,000 dispositivos en una oportunidad el 1 de enero. El programa de cantidad se aplica primero, que programa la entrega de 2,000 dispositivos cada semana durante un año para una cantidad total de 104000. El ingreso total se calcula utilizando el precio por unidad y la cantidad total. El ingreso total de 1.040.000 \$ se divide entonces en pagos trimestrales de 260.000 \$.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar y modificar programaciones de productos](#)

Agregar y modificar programaciones de productos

Agregue programaciones de productos para definir los ciclos de pago y entrega de sus productos.

1. Revise las [consideraciones y ejemplos](#).
2. Active los tipos de programaciones apropiados.
3. Seleccione un producto en la página de inicio de Productos.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione el tipo de programación que desea crear: cantidades, ingresos, o ambas. Las opciones están limitadas por la configuración de programaciones de su organización de Salesforce y por los tipos de programaciones que estén activadas para el producto.
6. Defina los detalles de la programación.
7. Guarde sus cambios.
8. Para establecer una programación sobre un producto de oportunidad, consulte [Establecer programaciones para productos en oportunidades](#).
9. Para modificar la programación de un producto, haga clic en **Modificar** en la página de detalles del producto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Establecer programas para productos en oportunidades](#)

[Establecer y modificar precios de productos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar programaciones de productos:

- “Modificar” en productos

Establecer programas para productos en oportunidades

Después de agregar programas de productos, utilícelos para configurar pagos para ventas de productos e ingresos realizados en oportunidades.

1. Revise las [consideraciones y ejemplos](#).
2. Asegúrese de que [se han agregado programas de productos](#).
3. Haga clic en el nombre de un producto en la lista relacionada Productos de una oportunidad.
4. Haga clic en **Establecer** para crear una programación o en **Volver a establecer** para eliminar la antigua programación y crear una nueva.
5. Seleccione el tipo de programación que desea crear: cantidades, ingresos, o ambas. Las opciones están limitadas por la configuración de programaciones de su organización de Salesforce y por los tipos de programaciones que su administrador ha activado para el producto.
6. Defina los detalles de la programación.
7. Guarde sus cambios.
Salesforce muestra los pagos de la programación.
8. Para modificar los pagos, haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar programaciones de productos:

- “Modificar” en oportunidades

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de programas de productos](#)

Directrices para la adición de plantillas de asignación a productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, siga las directrices clave para el uso de la lista relacionada Plantillas de asignación.

Las plantillas de asignación son términos predefinidos del servicio de atención al cliente que puede agregar rápidamente a productos. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignaciones para asistencia telefónica o Web para que los usuarios puedan agregar asignaciones fácilmente a productos ofrecidos a clientes.

La lista relacionada Plantillas de asignaciones muestra plantillas de asignaciones aplicables a un producto. Los administradores determinan la disponibilidad y contenido de la lista relacionada Plantillas de asignaciones.

- Para buscar plantillas de asignaciones, ingrese un nombre o parte de un nombre en el campo de ingreso de texto y haga clic en **Ir**.
- Para agregar plantillas de asignación a un producto, haga clic en **Agregar plantilla de asignación**, seleccione las casillas de verificación junto a las plantillas que desea agregar, haga clic en **Insertar selección** y luego haga clic en **Hecho**.
- Las acciones que puede realizar en la plantilla de asignación se muestran bajo Acción. Por ejemplo, haga clic en **Eliminar** para eliminar una plantilla de asignación del producto.
- El nombre de la plantilla está indicado en Plantilla de asignación. Haga clic para ver los detalles de la plantilla.
- El usuario que ha creado la plantilla de asignación se indica en Creado por.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Consideraciones para la creación y el mantenimiento de listas de precios

Antes de crear una lista de precios, considere algunos puntos clave.

- Para crear una lista de precios personalizada duplicando una lista de precios existente, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles de lista de precios.
- Puede eliminar productos de las listas de precios personalizadas sin afectar a la lista de productos original o sus entradas en otras listas de precios. Cuando elimina un producto de la lista de precios estándar, el producto continúa estando disponible y activo pero el precio estándar se elimina y se retira de todas las listas de precios personalizadas. Si elimina el producto de la lista de precios estándar y continúa estando asociado a cualquier lista de precios personalizada, haga clic en **Aceptar** para eliminarlo de todas las listas de precios personalizadas.
- Puede agregar productos, partidas de presupuesto o pedidos de productos únicamente desde solo una lista de precios.
- Para incluir un producto en una oportunidad, presupuesto o pedido, seleccione una lista de precios que incluya el producto. La última lista de precios que ha utilizado en una oportunidad o presupuesto se selecciona por defecto. Haga clic en **Seleccionar lista de precios** en la lista relacionada Productos en una oportunidad o la lista relacionada Partidas de presupuesto en un presupuesto para seleccionar una lista de precios diferente. Seleccionar lista de precios aparece cuando tiene acceso a más de un precio de lista. Si tiene acceso a más de una lista de precios y la opción no está visible, solicite a su administrador que lo agregue a su formato de página.
- Si cambia la lista de precios de una oportunidad que tiene productos, todos los productos se eliminarán de la lista relacionada Productos, pero el valor del campo Importe de la oportunidad permanecerá.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear listas de precios personalizadas](#)

EDICIONES

Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Presupuestos y pedidos disponibles en Salesforce Classic
Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Consideraciones para la definición de precios

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere los puntos clave antes de establecer precios para sus productos en Salesforce.

- Los siguientes tipos de precios están disponibles.
 - Un *precio estándar* es el precio predeterminado que asocia con un producto. Se incluye automáticamente en su lista de precios estándar.
 - Un *precio de lista* es el precio personalizado que asocia con un producto en una lista de precios personalizada. Por ejemplo, puede mantener un conjunto de precios para pedidos domésticos y otro para pedidos internacionales.
 - *Precios de ventas* son los precios de ventas vigentes que los representantes de ventas especifican para los productos que agregan a las oportunidades y presupuestos. Los precios de ventas pueden ser los mismos que los precios de lista de la lista de precios empleada para la oportunidad o presupuesto, o pueden incluir descuentos u otras modificaciones.
- Antes de agregar un nuevo producto a una oportunidad, presupuesto o lista de precios personalizada, agregue un precio estándar al producto y marcarlo como activo. Este es el precio predeterminado del producto.
- Antes de poder asignar precios de lista para productos, cree listas de precios personalizadas. Los precios de lista están disponibles para utilizar cuando agrega productos a una oportunidad o presupuesto desde una lista de precios personalizada.
- Para representar el precio, por ejemplo, 100,00 \$, ingrese 100 o 100,00, con o sin el símbolo \$.
- Puede ampliar el formato de sus campos de precios hasta en ocho decimales. Para cambiar su configuración de decimales, haga contacto con Salesforce.

EDICIONES

Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience	Presupuestos disponibles en: Salesforce Classic
Listas de precios y productos disponibles en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer	Presupuestos disponibles en: Performance Edition y en Developer Edition y en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud

Consideraciones cuando se utiliza la interfaz de usuario de Salesforce Classic

- Puede agregar precios estándar o de lista únicamente a través de las páginas de adición de varias líneas (las páginas Agregar precio estándar y Agregar precio de la lista). Estas páginas no admiten campos personalizados. Para agregar precios estándar o de lista y rellenar campos personalizados, agregue la entrada de lista de precios a través de la página de adición de varias líneas, navegue a la página Modificación de entrada de lista de precios para el registro agregado y luego actualice los campos personalizados.
-  **Nota:** Esta consideración no afecta a las entradas de lista de precios que se han creado o modificado utilizando Data Loader o la API.
- Si la entrada de lista de precios contiene campos personalizados obligatorios, no podrá crear entradas de listas de precios en la interfaz de usuario. Solamente podrá crear estas entradas de listas de precios mediante el Cargador de datos o la API.
- Puede modificar precios en cualquiera de las siguientes ubicaciones.
 - Las páginas de modificación de varias líneas (las páginas Modificar precio estándar y Modificar precio de lista)
 - La página Modificación de entrada de lista de precios

Creación de sus oportunidades en curso con oportunidades

Oportunidades

Realice un seguimiento y gestione sus contratos potenciales con oportunidades de Salesforce.

Consulte los detalles clave sobre los posibles contratos, incluyendo con qué cuentas está trabajando, quiénes son las personas implicadas y las cantidades de las ventas potenciales. A medida que sus posibles contratos progresan hacia la etapa Propuesta:

- Agregue productos y adjunte archivos, como contratos u hojas de datos.
- Registre las llamadas que realiza.
- Utilice Notas para apuntar cosas durante las reuniones con el cliente.
- Cree tareas para actividades clave y eventos de calendario para reuniones con el cliente.
- Envíe mensajes de email al contacto de la oportunidad o a otras personas encargadas de la toma de decisiones.

Durante la negociación, comparta estrategias de ventas con colegas de trabajo o para solicitar a su gerente instrucciones dirigidas empleando Chatter. A medida que dirige su posible contrato de una etapa a la siguiente, actualice el registro de oportunidad con la etapa actual. Estará cerrando contratos en poco tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Trabajar con oportunidades](#)

[Comprender cómo funcionan las oportunidades](#)

[Campos de oportunidades](#)

Trabajar con oportunidades

Utilice oportunidades para seguir y gestionar sus oportunidades en curso de modo que pueda cerrar acuerdos con mayor rapidez. Mueva los acuerdos a la siguiente etapa, agregue productos y mucho más.

EN ESTA SECCIÓN:

[Pasar una oportunidad a la siguiente etapa](#)

Actualice su posible contrato a medida que se acerque al cierre. La información precisa de la etapa es importante para realizar pronósticos, crear reportes y alcanzar finalmente su cuota.

[Agregar y modificar productos en oportunidades](#)

Realice un seguimiento de lo que está comercializando y en qué cantidades agregando productos a oportunidades. Luego asegúrese de que mantiene registros precisos actualizando las cantidades y los precios de los productos.

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

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

[Programar recordatorios para actualizar oportunidades](#)

Para garantizar que su equipo está manteniendo sus oportunidades al día, cree un mensaje de email automatizado que contenga un reporte de las oportunidades abiertas de su equipo y envíelo a sus supervisores directos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Oportunidades](#)

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa

Actualice su posible contrato a medida que se acerque al cierre. La información precisa de la etapa es importante para realizar pronósticos, crear reportes y alcanzar finalmente su cuota.

EN ESTA SECCIÓN:

[Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Lightning Experience](#)

Actualice su etapa de oportunidad directamente desde su registro o desde la vista Kanban de oportunidad.

[Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Classic](#)

Realice un seguimiento del progreso de las oportunidades a medida que se acerque al cierre de su contrato.

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

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Lightning Experience

Actualice su etapa de oportunidad directamente desde su registro o desde la vista Kanban de oportunidad.



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

- Desde una oportunidad abierta, seleccione la nueva etapa en la Ruta de ventas y luego haga clic en **Marcar como actual**.
- Desde una oportunidad abierta, haga clic en **Marcar etapa como completada**.
- Desde la vista Kanban de oportunidad, encuentre la oportunidad cuya etapa desee actualizar y arrastre su tarjeta a la columna de siguiente etapa.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear oportunidades:

- "Crear" en oportunidades

Para ver oportunidades:

- "Ver" en Oportunidades

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Classic

Realice un seguimiento del progreso de las oportunidades a medida que se acerque al cierre de su contrato.

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

1. Modifique el registro de la oportunidad que desee actualizar.
2. Seleccione la nueva etapa.
3. Guarde el registro.

Agregar y modificar productos en oportunidades

Realice un seguimiento de lo que está comercializando y en qué cantidades agregando productos a oportunidades. Luego asegúrese de que mantiene registros precisos actualizando las cantidades y los precios de los productos.

1. Desplácese hasta la oportunidad que desea modificar.
2. Desde la lista relacionada Productos, haga clic en **Modificar** junto al producto que desea modificar o haga clic en **Agregar producto** para agregar un nuevo producto. Si está agregando el primer producto, seleccione una lista de precios para la oportunidad.
3. Al agregar un nuevo producto, seleccione uno o más productos de la lista o busque un producto.
4. Ingrese los atributos de cada producto. Los administradores pueden personalizar esta página para incluir campos específicos de su negocio.
5. Ingrese el **Precio de venta** del producto. El precio de la lista toma el valor predeterminado especificado en la lista de precios asignada a la oportunidad. Dependiendo de sus permisos de usuario, puede sustituir este valor.
6. Si el producto tiene un descuento, introdúzcalo como un número con o sin el símbolo de porcentaje (%) en el campo **Descuento**. Si el campo **Descuento** no está disponible, consulte a su administrador.
7. Ingrese el número de productos con este precio en el cuadro **Cantidad**.

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 crear oportunidades:

- “Crear” en oportunidades

Para ver oportunidades:

- “Ver” en Oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar productos de la oportunidad:

- “Modificar” en oportunidades

y

“Leer” en productos y listas de precios

- Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para agregar productos a oportunidades](#)

[Campos de producto de oportunidad](#)

[Productos](#)

Programar recordatorios para actualizar oportunidades

Para garantizar que su equipo está manteniendo sus oportunidades al día, cree un mensaje de email automatizado que contenga un reporte de las oportunidades abiertas de su equipo y envíelo a sus supervisores directos.

Por ejemplo, puede programar un reporte semanal de todas las oportunidades del trimestre fiscal perteneciente a cualquiera de los miembros del equipo y distribuirlo a los demás miembros.

- Asegúrese de que los recordatorios de actualización de oportunidades están activados.
 - Desde su configuración personal, ingrese *Recordatorio* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Mi recordatorio de actualización**.
 - Marque **Activo** si desea que los recordatorios empiecen después de guardar la configuración.
 - Escriba un nombre y una dirección para el remitente de los recordatorios.
 - Elija una opción para el destinatario.
 - Escriba el nombre de los demás destinatarios en el campo *Cc*. Separe las direcciones de email con puntos y comas, comas, espacios o líneas nuevas.
 - Escriba el asunto y el mensaje que se incluirá en los recordatorios por email.
 - Seleccione una frecuencia de programación.
 - Seleccione **Incluir oportunidades abiertas vencidas** para incluir todas las oportunidades abiertas cuya fecha de cierre tenga lugar durante los 90 días anteriores a la *Fecha de cierre* especificada.
- Por ejemplo, supongamos que su organización utiliza un año fiscal normal y el trimestre actual comenzó el 1/4/2012. Configure recordatorios de actualización para las oportunidades que se cierran en el trimestre actual y, a continuación, seleccione **Incluir oportunidades abiertas vencidas**. Cuando se envíe el recordatorio de actualización el 15/6, incluirá todas las oportunidades del 1/4 al 15/6. También incluye oportunidades abiertas cuya fecha de cierre tenga lugar ente el 2/1 y el 1/4 (hay 91 días en el primer trimestre).
- Elija una *Fecha de cierre* para incluir oportunidades con fechas dentro de ese intervalo.
 - Seleccione los campos que desea incluir en los recordatorios por email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción
Fecha del último inicio de sesión	Fecha más reciente de inicio de sesión del propietario de la oportunidad
N° de oportunidades abiertas	Número total de oportunidades en el reporte
Número no actualizado en los últimos 30 días	Número total de oportunidades que no se han actualizado durante 30 días
Importe de las oportunidades abiertas	Total del importe de las oportunidades en el reporte

Campo	Descripción
Importe total de las oportunidades cerradas	Total del importe cerrado de las oportunidades en el reporte Si su organización utiliza varias divisas, este importe se convierte a la divisa del usuario. Si su organización utiliza una gestión avanzada de divisa, la conversión se realiza utilizando tipos de cambio con fecha.
Fecha de la última actualización	Última fecha en que el propietario de la oportunidad hizo un pronóstico. Si su organización utiliza varias divisas, este importe se convierte a la divisa del usuario. Si su organización utiliza una gestión avanzada de divisa, la conversión se realiza utilizando tipos de cambio con fecha.

12. Haga clic en **Guardar**.

Si no hay registros en un recordatorio de actualización de oportunidades, Salesforce no envía ningún email. Si no se envía ningún mensaje por email en tres recordatorios de actualización de oportunidades consecutivos, el recordatorio programado se desactiva.

Comprender cómo funcionan las oportunidades

Comprenda estos conceptos clave de modo que pueda utilizar oportunidades con mayor eficiencia en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Historial de campos de oportunidades](#)

El historial de campo le permite realizar un seguimiento de los cambios realizados en una oportunidad, incluyendo campos en la etapa, de modo que puede ver rápidamente quién cambió la oportunidad y cuándo.

[Directrices y consideraciones para el uso de oportunidades](#)

Para sacar el máximo provecho de Oportunidades, debe comprender estas directrices y consideraciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Oportunidades](#)

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

Historial de campos de oportunidades

El historial de campo le permite realizar un seguimiento de los cambios realizados en una oportunidad, incluyendo campos en la etapa, de modo que puede ver rápidamente quién cambió la oportunidad y cuándo.

Existen dos listas relacionadas que realizan un seguimiento de los cambios en los campos de un registro de oportunidad.

Historial de campos de oportunidades

Cada vez que un usuario modifica un campo de oportunidad estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de campos de oportunidades. Todas las entradas incluyen detalles del cambio y quién lo ha realizado. Su administrador puede elegir qué campos seguir.

Historial de la etapa

Cada vez que un usuario cambia los campos `Importe`, `Probabilidad`, `Etapa` o `Fecha de cierre`, se agrega una nueva entrada a la lista relacionada Historial de la etapa. Todas las entradas incluyen detalles del cambio y quién lo ha realizado. Su administrador no puede elegir qué campos seguir.

Se realizará un seguimiento de los cambios que aplique a los campos `Importe` y `Cantidad`, incluso cuando estos campos se actualicen como resultado de un cambio en el producto o programa de una oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comprender cómo funcionan las oportunidades](#)

Directrices y consideraciones para el uso de oportunidades

Para sacar el máximo provecho de Oportunidades, debe comprender estas directrices y consideraciones.

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para la creación de oportunidades](#)

Muchas de las oportunidades de su organización de Salesforce pueden crearse cuando convierte prospectos cualificados, pero también puede crear oportunidades de forma manual en Salesforce Classic y Lightning Experience.

[Consideraciones para la eliminación de oportunidades](#)

Antes de que elimine oportunidades en Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

[Consideraciones para duplicar oportunidades](#)

La duplicación de una oportunidad crea rápidamente una oportunidad con la misma información que la existente. Antes de duplicar oportunidades de Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

[Consideraciones para compartir oportunidades](#)

Compartir sus oportunidades con otro usuario le proporciona visibilidad en sus oportunidades en curso de modo que otros pueden proporcionarle información importante para ayudarle a cerrar sus acuerdos. Antes de compartir sus oportunidades, asegúrese de estar informado acerca de estas consideraciones.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver oportunidades:

- “Leer” en oportunidades

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

Directrices para buscar oportunidades similares

Cierre sus acuerdos con mayor rapidez aprovechando al máximo la información enriquecida incluida en acuerdos cerrados con éxito similares a los suyos. Estas son algunas directrices que le ayudarán a buscar oportunidades que le ayudarán a cerrar sus acuerdos.

Consideraciones para agregar productos a oportunidades

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere conceptos clave antes de agregar productos a oportunidades.

Directrices para la creación de oportunidades

Muchas de las oportunidades de su organización de Salesforce pueden crearse cuando convierte prospectos cualificados, pero también puede crear oportunidades de forma manual en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Contactos y funciones de contactos

- Para asociar una oportunidad con una cuenta o contacto, debe tener al menos acceso de lectura a la cuenta o contacto.
- En Salesforce Classic, cuando crea una oportunidad desde un registro de contacto, ese contacto se enumera automáticamente como el contacto principal en la lista relacionada Funciones de contactos de la oportunidad. En Lightning Experience, cuando crea una oportunidad desde un registro de contacto, se le solicitará asignar una función de contacto a ese contacto.

Divisiones

Si la organización utiliza divisiones, la división de una nueva oportunidad se define automáticamente según la división de la cuenta relacionada.

Pronósticos

- En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, las oportunidades que cree se asignan automáticamente a la categoría de pronósticos que se corresponden con la etapa de oportunidad que asigne. Su administrador relaciona las etapas de la oportunidad y las categoría de pronósticos cuando modifica los valores de la lista de selección de **Etapas**.
- Si la oportunidad está configurada para cerrarse en un mes concreto, tal y como determina **Fecha de cierre**, la oportunidad se agrega automáticamente al pronóstico de ese mes concreto, salvo que la categoría de pronóstico de la oportunidad esté establecida como *Omitida*.

Varias divisas

Si su organización utiliza varias divisas, las cantidades de su oportunidad se muestran inicialmente en su divisa personal. Cambie la lista de selección **Divisa de la oportunidad** para seguir los ingresos de las ventas en otra divisa.

Divisiones de oportunidad

Cuando las ventas en equipo y las cuotas que sumen el 100% están activadas, se le agrega automáticamente al equipo de oportunidades y se le asignará inicialmente el 100% de la cuota.

Gestión de territorios

Si su organización utiliza [gestión de territorios](#), las oportunidades que cree se asignan automáticamente a un territorio si se cumplen ambas condiciones.

- Pertenece o tiene privilegios de modificación en el mismo territorio que la cuenta de la oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Divisiones de oportunidad disponibles 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

Divisiones de oportunidad y gestión de territorios disponibles en: **Performance Edition y Developer Edition** y en **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

- No tiene otros territorios en común con esa cuenta. (Recuerde que si dispone del permiso “Gestionar territorios”, tiene acceso a todos los territorios, incluyendo los territorios principales de la cuenta. En este caso, *dispone* de otros territorios en común con la cuenta, salvo que la cuenta esté solamente asignada a un territorio de nivel superior único. No se ha asignado ningún territorio a la oportunidad.)

Consideraciones para la eliminación de oportunidades

Antes de que elimine oportunidades en Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

- Podrá eliminar una oportunidad si es administrador, propietario de la oportunidad o un usuario que esté por encima del propietario de la oportunidad en la jerarquía de funciones de la organización y que posea el permiso “Eliminar” en las oportunidades.
- Al eliminar una oportunidad, se eliminarán también todas las notas relacionadas, archivos adjuntos, presupuestos, partidas de presupuesto, archivos PDF de presupuesto, eventos y tareas, relaciones de socios, puntos fuertes/débiles del competidor, funciones del contacto e historial de la etapa.
- La oportunidad eliminada se coloca en la papelera y se puede restaurar. Si restaura la oportunidad, los elementos relacionados también se restauran.
- Los contactos y cuentas relacionadas no se eliminarán con la oportunidad.

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

Consideraciones para duplicar oportunidades

La duplicación de una oportunidad crea rápidamente una oportunidad con la misma información que la existente. Antes de duplicar oportunidades de Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

- Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se incluye en la oportunidad duplicada.
- Si la oportunidad cuenta con un equipo de oportunidades asociado, el equipo no se incluye en la oportunidad duplicada.
- Si la oportunidad no tiene ningún producto asociado que contiene campos personalizados únicos, debe eliminar los valores en los campos personalizados antes de duplicar la oportunidad.
- Si el botón de duplicación no está visible, es posible que no tenga permiso para crear oportunidades, o su administrador de Salesforce puede haberlo retirado del formato de página. Pida ayuda a su administrador de Salesforce.



Nota: Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de oportunidades](#)

Consideraciones para compartir oportunidades

Compartir sus oportunidades con otro usuario le proporciona visibilidad en sus oportunidades en curso de modo que otros pueden proporcionarle información importante para ayudarlo a cerrar sus acuerdos. Antes de compartir sus oportunidades, asegúrese de estar informado acerca de estas consideraciones.

- Su administrador determina el modelo de colaboración de su organización, incluyendo los niveles de acceso predeterminados de oportunidades para territorios.
- Aunque puede aumentar el acceso a sus oportunidades, no puede restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de su organización.
- Para compartir un registro de oportunidad con otro usuario, éste debe tener el permiso “Leer” sobre oportunidades.
- La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la oportunidad.

Directrices para buscar oportunidades similares

Cierre sus acuerdos con mayor rapidez aprovechando al máximo la información enriquecida incluida en acuerdos cerrados con éxito similares a los suyos. Estas son algunas directrices que le ayudarán a buscar oportunidades que le ayudarán a cerrar sus acuerdos.

- Utilice la lista relacionada Oportunidades similares en la página de detalles de oportunidad para buscar oportunidades Cerradas/Ganadas con información en común.
- Los criterios utilizados para buscar oportunidades similares están determinados por su administrador. La búsqueda encuentra un máximo de 10.000 oportunidades, con fechas cerradas en un periodo de tres meses y muestra hasta 300 registros que se ajusten a los criterios de búsqueda. Los resultados están clasificados según el número de campos coincidentes.
- Los resultados se pueden filtrar por fecha de cierre o por campos coincidentes.
- Para ver cómo un registro en los resultados de la búsqueda es similar a su contrato vigente, pase el ratón sobre el nombre de la oportunidad. Los campos coincidentes se resaltan en la barra lateral Criterios coincidentes.

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

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

Consideraciones para agregar productos a oportunidades

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere conceptos clave antes de agregar productos a oportunidades.

- La **Cantidad** de la oportunidad es la suma de los productos que agrega a la oportunidad. No es posible modificar el **Importe** a no ser que elimine los productos de la oportunidad.
- El precio total es la cantidad multiplicada por el precio de venta.
- Puede agregar productos con programaciones en Lightning Experience o Salesforce1, pero deben cambiar a Salesforce Classic para activar programaciones de productos o para establecer o modificar programaciones para productos.
- En las organizaciones con varias divisas, la **Divisa** de la oportunidad está ligada a la divisa de la entrada de la lista de precios asociada. No es posible modificar la **Divisa** a no ser que elimine los productos de la oportunidad.

EDICIONES

Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campos de oportunidades

Los campos de oportunidades contienen una amplia variedad de información para ayudarle a realizar un seguimiento de sus posibles ventas y ventas pendientes. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Descripción
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta con la que está vinculada la oportunidad. Puede ingresar el nombre de la cuenta o seleccionar la cuenta utilizando el icono de búsqueda. Si cambia la cuenta de una oportunidad que tiene socios, todos los socios se eliminarán de la lista relacionada Socios.
Importe	Cantidad de venta total estimada. En organizaciones que utilizan múltiples divisas, la cantidad se muestra en su cuenta personal de forma predeterminada. Cambie la vista de selección Divisa de la oportunidad para controlar la cantidad en otra divisa. En oportunidades con productos, la cantidad es la suma de los productos relacionados. No puede modificar directamente la cantidad salvo que la oportunidad no tenga productos. Para modificar la cantidad de una oportunidad que contiene productos, modifique el precio de venta o la cantidad de los productos relacionados. Si cambia la lista de precios de una oportunidad que tiene productos, todos los productos se eliminarán de la lista relacionada Productos,

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Campo	Descripción
	pero el valor del campo Importe de la oportunidad permanecerá.
Fecha de cierre	Fecha en la que planea cerrar la oportunidad. Puede ingresar una fecha, o seleccionarla en el calendario que aparece al poner el cursor en el campo. Las oportunidades con una <code>Fecha de cierre</code> en un mes concreto se computarán en el pronóstico de ese mes, salvo que las asigne a la categoría Omitido mientras se modifica el pronóstico. Cuando establezca una <code>Etapa</code> de una oportunidad abierta como "Cerrada/ganada", la <code>Fecha de cierre</code> se establecerá como la fecha actual en Hora universal coordinada (UTC). A ciertas horas del día, la UTC cambiará en un día con respecto a su zona horaria.
Contrato	Contrato al que está vinculado la oportunidad.
Creado por	Usuario que ha creado la oportunidad, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura)
Vínculos personalizados	Lista de vínculos personalizados para oportunidades definida por el administrador. Disponible solo en Salesforce Classic.
Descripción	Descripción de la oportunidad. Se permiten hasta 32 KB de datos. En los reportes sólo se muestran los primeros 255 caracteres.
Ingresos previstos	Ingresos calculados basados en los campos <code>Cantidad</code> y <code>Probabilidad</code> .
Categoría del pronóstico	El nombre de la categoría de pronóstico que se muestra en los reportes, detalles de oportunidad y páginas de modificación, búsquedas de oportunidades y vistas de listas de oportunidades. La configuración de una oportunidad está relacionada con su <code>Etapa</code> . Si desea más información acerca de las categorías de pronósticos, consulte Trabajo con las categorías de pronósticos en la página 393.
Autor de la última modificación	Usuario que ha modificado por última vez los campos de oportunidad, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la oportunidad. (Sólo lectura)
Origen del prospecto	Origen de la oportunidad, por ejemplo, anuncio, socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.
Siguiente paso	Descripción de la próxima tarea en la oportunidad de cierre. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo.
Divisa de la oportunidad	Divisa predeterminada de todos los campos de importe de la oportunidad. Las cantidades se muestran en la divisa de la oportunidad y también se convierten a la divisa personal del

Campo	Descripción
	usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. En oportunidades con productos, la divisa se relaciona con la divisa de la lista de precios asociada. No puede modificar directamente este campo salvo que elimine antes los productos.
División de la oportunidad	División a la que pertenece la oportunidad. Este valor se hereda automáticamente de la cuenta relacionada. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos.
Nombre de la oportunidad	Nombre de la oportunidad, por ejemplo, Acme.com - Solicitud de equipamiento de oficina. Se admiten hasta 120 caracteres en este campo.
Propietario de la oportunidad	Propietario asignado de la oportunidad. No disponible en Personal Edition.
Tipo de registro de la oportunidad	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.
Cuenta de socio	Campo de sólo lectura que indica que el propietario de la oportunidad es un usuario del socio.
Origen de la campaña principal	Nombre de la campaña responsable de la generación de la oportunidad. En las oportunidades creadas durante la conversión de prospectos, este campo se llena automáticamente con el nombre de la campaña del prospecto. Si el prospecto tiene varias campañas asociadas, la campaña con el estado de miembro que se haya actualizado más recientemente se inserta en la oportunidad. En oportunidades con múltiples campañas influyentes, haga clic en Modificar junto a la campaña principal en la lista relacionada Influencia de campaña en la página de detalles de la oportunidad y seleccione la casilla de verificación Origen de la campaña principal. La campaña se mostrará en el campo Origen de la campaña principal de la oportunidad.
Privado	Indica que la oportunidad es privada. Sólo el propietario del registro, los usuarios que se encuentren por encima de esa función en la jerarquía y los administradores podrán visualizar, modificar e informar sobre oportunidades privadas. Esta opción no está disponible en Personal Edition o Group Edition. Las oportunidades privadas no activan Alertas de negocios importantes ni reglas de flujo de trabajo. Las oportunidades privadas cuentan en sus

Campo	Descripción
	pronósticos solamente si tiene pronósticos personalizables o pronósticos de colaboración habilitados. Los usuarios con el permiso "Ver todos los pronósticos" pueden ver oportunidades privadas dentro de la ficha Pronósticos.  Nota: Cuando marca oportunidades como <i>Privadas</i>, se elimina cualquier equipo de oportunidad, división de oportunidad y colaboración. (El propietario de una oportunidad privada recibe el 100% de los tipos de división, que suman el total de ese importe.)
Probabilidad	La posibilidad de que se cierra la oportunidad, contabilizada como un porcentaje. El valor <i>Probabilidad</i> siempre se actualiza por un cambio en el valor <i>Etapa</i>, incluso si <i>Probabilidad</i> se ha marcado como sólo lectura en el formato de la página. Los usuarios con acceso para modificar este campo pueden sustituir el valor.
Cantidad	El total de todos los valores del campo <i>Cantidad</i> de todos los productos en la lista relacionada <i>Productos</i> si la oportunidad tiene productos. Campo de uso general si la oportunidad no tiene productos.
Etapa	La etapa actual de la oportunidad basada en las selecciones que realice en una lista predefinida, por ejemplo, Cliente potencial o Propuesta. La entrada se selecciona de una lista de selección de hasta 100 valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. Su administrador relaciona los valores de la lista de selección con valores de la categoría de pronóstico que determinan cómo contribuye la oportunidad a su pronóstico. Cuando establezca una <i>Etapa</i> de una oportunidad abierta como "Cerrada/ganada", la <i>Fecha de cierre</i> se establecerá como la fecha actual en Hora universal coordinada (UTC). A ciertas horas del día, la UTC cambiará en un día con respecto a su zona horaria.
Presupuesto sincronizado	Presupuesto que está sincronizado con la oportunidad. Sólo se puede sincronizar un presupuesto con la oportunidad a la vez.
Territorio	Territorio con el que se asocia la oportunidad. Sólo está disponible si su organización tiene gestión de territorios.
Tipo	Tipo de oportunidad, por ejemplo, Compañía existente o Nueva compañía. La entrada se selecciona de una lista de selección de

Campo	Descripción
	valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de producto de oportunidad](#)[Oportunidades](#)

Campos de producto de oportunidad

Los campos para productos de oportunidad contienen información para ayudarle a seguir lo que está comercializando. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Descripción
Activo	Si la entrada de la lista de precios (producto y precio de la lista) está activa y si se puede agregar a una oportunidad o presupuesto.
Creado por	Nombre del usuario que ha creado el producto.
Fecha	Fecha de cierre de un producto de oportunidad concreto.
Descuento	Descuento del producto como porcentaje.
Autor de la última modificación	El último usuario que ha realizado una modificación en los campos del producto de oportunidad. (Sólo lectura)
Descripción de partida	Texto para distinguir este producto de oportunidad de otro.
Precio de la lista	Precio del producto dentro de la lista de precios, incluida la divisa.
Oportunidad	Nombre de la oportunidad para este producto de oportunidad.
Producto	Elemento incluido en la lista relacionada Productos de una oportunidad.
Producto	El nombre del producto.
Cantidad	Número de unidades del producto de la oportunidad.
Precio de venta	Precio de los productos en el producto de oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Campo	Descripción
Subtotal	Diferencia entre el precio estándar y el precio de descuento. Cantidades de divisa convertida si la divisa de la oportunidad es diferente de la divisa del usuario.
Precio total	Suma de todas las cantidades de producto para este producto de oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de oportunidades](#)[Oportunidades](#)

Asociación para oportunidades de ventas

Equipos de oportunidades

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas.

Los equipos de oportunidades muestran quién está trabajando en la oportunidad y qué función tiene cada miembro del equipo. Puede otorgar a sus miembros del equipo de oportunidades acceso especial a la oportunidad y sus registros relacionados, facilitando a cada uno trabajar en conjunto.

Utilizar equipos de oportunidades le facilita la tarea de seguir el trabajo de un equipo también. En reportes de oportunidades, filtre oportunidades por los equipos de oportunidad de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para oportunidades, en Salesforce Classic, seleccione el filtro Mis equipos de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para el uso de equipos de oportunidades](#)

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas. Si está utilizando equipos de oportunidades, consulte estas directrices.

[Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades](#)

Mantenga los detalles acerca de sus miembros del equipo de oportunidades actualizados cambiando su nivel de acceso, función de equipo y mucho más. Si está modificando miembros de equipo, consulte estas directrices para obtener información.

[Consideraciones para la eliminación de miembros de un equipo de oportunidades](#)

Mantenga sus equipos de oportunidades actualizados eliminando miembros que ya no forman parte del equipo. Si Divisiones de oportunidades está activada, considere lo siguiente antes de eliminar un miembro del equipo.

[Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado](#)

Ahorre tiempo configurando un equipo de oportunidades predeterminado: un grupo de colegas con los que trabaja habitualmente en oportunidades. Luego agregue el equipo a oportunidades que posee. Si está trabajando con un equipo de oportunidades predeterminado, consulte estas directrices para obtener información adicional.

[Campos del equipo de oportunidades](#)

Los datos del equipo de oportunidades se almacenan en estos campos estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Divisiones de oportunidad](#)**Directrices para el uso de equipos de oportunidades**

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas. Si está utilizando equipos de oportunidades, consulte estas directrices.

- Configure equipos de oportunidades para oportunidades de su propiedad o propiedad de alguien por debajo de usted en la jerarquía de funciones.
- Configure un equipo de oportunidades predeterminado para incluir los usuarios con los que trabaja normalmente en oportunidades. Puede elegir agregar el equipo de oportunidades predeterminado a todas sus oportunidades de forma automática.
- Cuando configura un equipo de oportunidades:
 - Agrega miembros al equipo.
 - Especifica la función de cada miembro en la oportunidad, como Patrocinador ejecutivo.
 - Especifica el nivel de acceso de cada miembro del equipo a la oportunidad: acceso de lectura/escritura o acceso de solo lectura.
- Los cambios que realiza en el equipo de oportunidades en una oportunidad no afectan a su equipo de oportunidades predeterminado o los equipos de oportunidades en sus otras oportunidades.
- Si su administrador de Salesforce activó Divisiones de oportunidades, puede dividir el crédito para una oportunidad entre miembros de un equipo de oportunidades.
- La adición, modificación o eliminación de miembros del equipo de oportunidades requiere el acceso de lectura/escritura en la oportunidad.
- Puede utilizar equipos de oportunidades para oportunidades privadas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado](#)[Campos 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

Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga los detalles acerca de sus miembros del equipo de oportunidades actualizados cambiando su nivel de acceso, función de equipo y mucho más. Si está modificando miembros de equipo, consulte estas directrices para obtener información.

- Si el miembro del equipo que necesita actualizar no aparece en la lista relacionada Equipo de oportunidades, visualice la lista completa.
- Modifique miembros del equipo de oportunidades en la página de detalles del miembro del equipo de oportunidades que necesita actualizar.
- Al modificar usuarios inactivos con porcentajes de división asignados, solo puede modificar los campos relacionados con divisiones.
- Si su administrador de Salesforce ha definido campos personalizados, los verá cuando modifique un miembro del equipo, incluso si su administrador no los haya agregado a la página Agregar miembros del equipo de oportunidades.
- El nivel de acceso a una oportunidad del miembro no puede ser inferior al nivel de acceso de colaboración de oportunidades predeterminado de su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de equipos de oportunidades](#)

[Consideraciones para la eliminación de miembros de un 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

Consideraciones para la eliminación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga sus equipos de oportunidades actualizados eliminando miembros que ya no forman parte del equipo. Si Divisiones de oportunidades está activada, considere lo siguiente antes de eliminar un miembro del equipo.

- Si el miembro del equipo que desea eliminar tiene asignado un porcentaje de división mayor que cero, vuelva a asignar la división antes de eliminar al miembro.
- No puede eliminar al propietario de la oportunidad desde el equipo de oportunidades. Para eliminar este miembro de los cálculos de las divisiones, asígnele un porcentaje de división de cero o transfiera la propiedad de la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades](#)

[Directrices para el uso de equipos 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 eliminar miembros del equipo:

- "Leer" en usuarios

Y

"Modificar" en oportunidades

Y

El propietario de la oportunidad, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

Para visualizar una oportunidad para la que es miembro de un equipo:

- "Leer" en la oportunidad

Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado

Ahorre tiempo configurando un equipo de oportunidades predeterminado: un grupo de colegas con los que trabaja habitualmente en oportunidades. Luego agregue el equipo a oportunidades que posee. Si está trabajando con un equipo de oportunidades predeterminado, consulte estas directrices para obtener información adicional.

- Para configurar un equipo de oportunidades predeterminado, acceda a Detalles avanzados de usuario en su configuración personal.
- Mientras define su equipo de oportunidades predeterminado, puede elegir agregarlo automáticamente a todas sus oportunidades abiertas. Si no elige esta opción, agrega el equipo predeterminado desde la lista relacionada Equipo de oportunidades de sus oportunidades.
- Si hace clic en **Agregar equipo predeterminado** agregará el equipo predeterminado del propietario de la oportunidad, no del usuario que pulsa el botón.
- Los administradores y usuarios de Salesforce que se encuentran por encima de usted en la jerarquía de funciones pueden agregar su equipo de oportunidades predeterminado a las oportunidades que poseen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de oportunidades](#)

Campos del equipo de oportunidades

Los datos del equipo de oportunidades se almacenan en estos campos estándar.

Campo	Descripción
Acceso a oportunidad	El nivel de acceso que tiene un miembro del equipo a la oportunidad. El nivel de acceso puede ser de lectura/escritura o sólo lectura, pero no puede ser inferior al acceso de colaboración de oportunidades predeterminado de su organización de Salesforce.
Función de equipo	La función de un miembro del equipo en la oportunidad, como Gestor de cuentas.
Usuario	El usuario que aparece como parte del equipo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de oportunidades](#)

Divisiones de oportunidad

Las divisiones de oportunidad le permiten compartir ingresos procedentes de una oportunidad con los miembros de su equipo. Los miembros de equipos que trabajan en una oportunidad pueden convertir sus créditos para ventas individuales en reportes de divisiones y de oportunidades en curso para todo el equipo.

Si su administrador de Salesforce ha activado las Divisiones de oportunidad, y usted es el propietario de la oportunidad o está por encima del propietario en la jerarquía de la organización, puede agregar y ajustar divisiones para la oportunidad.

- Para proporcionar crédito a miembros del equipo que sean directamente responsables de ingresos de oportunidad, utilice divisiones de *ingresos*, que siempre suman el 100% del importe de la oportunidad.
- Para proporcionar crédito a miembros del equipo que hayan colaborado, utilice divisiones de *superposición* que sumen cualquier porcentaje del importe de oportunidad, incluidos porcentajes superiores al 100%.

El campo **División en oportunidad - Importe** de su organización de Salesforce viene con una división de ingresos y una división de superposición. Si sus tipos de divisiones personalizados están activados para su organización, su administrador de Salesforce puede crear tres tipos de divisiones adicionales. Su administrador decide qué tipos de divisiones siempre suman un total del 100%. Para activar tipos de división personalizados para su organización, solicite a su administrador que haga contacto con Salesforce.

Su administrador también puede crear campos personalizados para divisiones de oportunidad, lo que le permite mejorar el seguimiento y el almacenamiento de información sobre divisiones que cree para miembros del equipo.

 **Nota:** Las divisiones no se pueden resumir en territorios de ventas. Para obtener información sobre la inclusión de divisiones en sus pronósticos, consulte [Cambiar entre tipos de pronósticos](#).

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad](#)

Si está creando divisiones de oportunidad para compartir los ingresos de oportunidades con colegas de trabajo, revise estas directrices para obtener información.

[Crear de divisiones de oportunidad](#)

Agregue y ajuste divisiones para compartir los ingresos procedentes de oportunidades con los miembros de su equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear de divisiones de oportunidad](#)

Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad

Si está creando divisiones de oportunidad para compartir los ingresos de oportunidades con colegas de trabajo, revise estas directrices para obtener información.

- El propietario de la oportunidad se incluye automáticamente en el equipo de oportunidades y se le asigna inicialmente el 100% de los tipos de división, que deben sumar siempre un 100%.
- Si no puede agregar un miembro del equipo cuando está modificando la división de oportunidad, agregue el miembro en la lista relacionada Equipo de oportunidades en la página principal de la oportunidad. (Para agregar miembros mientras modifica divisiones, haga contacto con su administrador de Salesforce.)
- Si no ve divisiones en un campo específico, solicite a su administrador de Salesforce que compruebe sus límites de seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

- Para determinar si un tipo de división debe sumar siempre el 100%, busque las palabras “debe sumar el 100%” en la descripción de la división.
- Los porcentajes de división están limitados a dos decimales. Si ingresa una cantidad de dinero que requiera un porcentaje de división con más dos decimales, la cantidad se redondea automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear de divisiones de oportunidad](#)

Crear de divisiones de oportunidad

Agregue y ajuste divisiones para compartir los ingresos procedentes de oportunidades con los miembros de su equipo.

1. En la lista relacionada Divisiones de oportunidad de una oportunidad, haga clic en **Modificar divisiones de oportunidad**.
2. Rellene los campos que sean necesarios.
3. Para quitar un miembro del equipo de la división, haga clic en  o **Eliminar** junto al nombre del miembro del equipo.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad](#)

[Divisiones de oportunidad](#)

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 agregar divisiones para miembros del equipo de oportunidades:

- “Modificar” en oportunidades

Y

El propietario de un registro de oportunidad o el propietario anterior en la jerarquía de la organización

Conocimiento de sus competidores

Descripción general de competidores

Puede realizar un seguimiento de los competidores de una venta pendiente enumerando los nombres de los competidores en la oportunidad. Puede ingresar los nombres de nuevos competidores o seleccionarlos de una lista de competidores definida por su administrador. Para acceder a esta información, vaya a la lista relacionada Competidores de la oportunidad.

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

Vista y modificación de competidores

La lista relacionada Competidores de una oportunidad muestra los competidores de la negociación.

- Para consultar la información relativa a un competidor, haga clic en su nombre.
- Haga clic en **Modificar** situado al lado del nombre de un competidor para modificar los puntos fuertes y débiles del competidor de la oportunidad.
- Para agregar un competidor, haga clic en **Nuevo**. Ingrese el nombre del competidor o haga clic en el icono de búsqueda para seleccionarlo de una lista de competidores definida por el administrador. No tiene por qué tratarse de un contacto o cuenta existentes. A continuación, especifique los puntos fuertes o débiles del competidor, que pueden ser diferentes para cada oportunidad.



Nota: Para agregar o crear un competidor en una oportunidad, también debe tener acceso para modificar dicha oportunidad.

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 ver competidores:

- "Leer" en oportunidades

Para modificar competidores:

- "Modificar" en oportunidades

Mejorar su desempeño con Work.com

Descripción general de Comentarios

PERMISOS DE USUARIO

Para ver comentarios:	"Leer" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios Y "Leer" en ciclos de desempeño
Para crear comentarios:	"Crear" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios Y "Leer" en ciclos de desempeño
Para modificar o enviar comentarios:	"Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios Y "Leer" en ciclos de desempeño
Para eliminar comentarios (solamente para usuarios 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 Y "Leer" en ciclos de desempeño

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los comentarios 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**.

Los Comentarios de Work.com le permiten solicitar y ofrecer comentarios no solicitados sobre una persona o tema, y también responder a comentarios relacionados con resúmenes de desempeño.

Las ofertas y solicitudes de comentarios, así como los comentarios relacionados con resúmenes de desempeño se gestionan desde la ficha Comentarios. La ficha Comentarios muestra los comentarios recientes que ha visto de forma predeterminada, y puede filtrar para ver diversos tipos de registros de comentarios. Por ejemplo, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** para ver registros de comentarios que requieren su intervención. También puede crear vistas de lista personalizadas con diferentes opciones de filtro.

Los filtros de comentarios predeterminados incluyen:

- Todos los comentarios: todos los comentarios, incluyendo comentarios puntuales y comentarios de resúmenes de desempeño
- Solicitudes de comentarios rechazadas: todos los comentarios que ha solicitado que otros usuarios han rechazado
- Comentarios sobre mí: todos los comentarios completados sobre usted
- Comentarios sobre mi equipo: todos los comentarios completados sobre su equipo
- Comentarios sobre otros: comentarios completados sobre otros usuarios
- Comentarios sobre temas: comentarios completados sobre temas

- Nuevas respuestas de comentarios: nuevas respuestas a los comentarios que ha solicitado
- Nuevas solicitudes de comentarios: nuevas solicitudes de comentarios para comentarios puntuales y de resúmenes de desempeño

Badges

Reward Fund

Reward Fund Type

Feedback

Performance Cycles

Goals

Coaching

People

+

▼

Feedback Requests

Home

Help for this Page ?

View:

All Feedback

Go!

Edit | Create New View

Rece

Feedback About Me

Feedback About My Team

Feedback About Others

Feedback About Topics

New Feedback Replies

New Feedback Requests

Offer Feedback

Request Feedback

Recently Viewed ▼

Feedback About	Feedback Type	Due Date	Feedback From	Created Date	Feedback Request State
ake, Joe	Personal		Perkins, Dan	7/20/2015 10:32 AM	Submitted
Feedback about Sally Strudel Annual Performance Summary Manager Summary	Strudel, Sally Manager Summary	10/15/2015	Perkins, Dan	8/13/2015 10:52 AM	Draft

En la página de comentarios, puede hacer lo siguiente:

- Vea y filtre su lista de comentarios para visualizar nuevas solicitudes, respuestas y otros comentarios
- Haga clic en un registro de comentarios para ver y modificar los detalles de dichos comentarios
- Ofrecer o solicitar comentarios

CONSULTE TAMBIÉN

- [Visibilidad de comentarios](#)
- [Descripción general del resumen de desempeño](#)

Visibilidad de comentarios

Las opciones de visibilidad se basan en el tipo de comentarios que seleccione.

Comentarios solicitados

Solamente podrán ver su solicitud aquellos a los que haya enviado la solicitud de comentarios y un administrador con el permiso de acceso “Modificar todos los datos” o “Ver todos los datos”.

Comentarios solicitados sobre	Persona que recibe la solicitud	Administrador de la persona	Administrador con permiso de acceso Modificar todos los datos/Ver todos los datos
Tema	✓		✓
Yo mismo	✓		✓
Otro usuario	✓		✓

Comentarios proporcionados

Solamente puede ver los comentarios que se compartan con usted. Por ejemplo, no podrá ver comentarios sobre sí mismo que solamente se hayan compartido con su administrador.

Comentarios proporcionados	Persona	Administrador de la persona	Administrador con permiso de acceso Modificar todos los datos/Ver todos los datos
Solamente la persona	✓		✓
La persona y el administrador	✓	✓	✓
Solamente el administrador		✓	✓

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los comentarios 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 Comentarios](#)

Descripción general del resumen de desempeño

Los resúmenes de desempeño de Work.com recopilan comentarios sobre personas de su compañía a través de un cuestionario personalizado.

Utilice la ficha Comentarios para ver los resúmenes de desempeño que necesita completar. Utilice el menú desplegable para filtrar sus resúmenes de desempeño y otros comentarios. Seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** para ver comentarios puntuales y resúmenes de desempeño.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de colegas a un resumen de desempeño](#)

[Relleno de un resumen](#)

[Denegar una solicitud 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 la ficha Desempeño:

- "Leer" en ciclos de desempeño

Para ver resúmenes de desempeño:

- "Leer" en ciclos de desempeño

Para crear resúmenes de desempeño:

- "Crear" en Ciclos de desempeño

Para responder y enviar resúmenes 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

Relleno de un resumen

- 1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
- 2. Haga clic en **Adelante**.
- 3. Seleccione un resumen de desempeño.
- 4. Responda a las preguntas del resumen. Si está disponible, haga clic en **Invitar colegas** o **Invitar omisión de nivel** para solicitar revisiones de otros.

Para ver trabajo reciente, como agradecimiento, objetivos, mediciones y comentarios, haga clic en **Personalizar listas relacionadas** en una página de detalles de resumen de desempeño. No puede citar trabajo reciente directamente en sus respuestas, pero puede agregar esta información manualmente.

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 modificar resúmenes 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

Feedback Request Detail

Save Draft

Submit

Reassign

Invite Peer

Invite Skip Level

Customize Related Lists

▼ Information

Feedback From	Dan Perkins	Feedback Request State	Draft
Feedback About	Sally Strudel	Feedback Type	Manager Summary
Initiated By	Dan Perkins, 9/1/2015 2:47 PM	Performance Cycle	Annual Performance Summary
		Last Submitted Date	
		Last Shared Date	

Save Draft

Submit

Reassign

Invite Peer

Invite Skip Level

Customize Related Lists

- 5. Cuando haya terminado de escribir el resumen, haga clic en **Enviar** o en **Guardar borrador** para realizar cambios posteriormente.

Puede ver los resúmenes enviados empleando filtros en la ficha Comentarios, incluyendo resúmenes sobre usted o su equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Descripción general del resumen de desempeño](#)
- [Adición de colegas a un resumen de desempeño](#)
- [Denegar una solicitud de resumen de desempeño](#)

Adición de colegas a un resumen de desempeño

Invite a colegas a que revisen su resumen de desempeño.

1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
2. Haga clic en **Adelante**.
3. Seleccione un resumen de desempeño.
4. Si se incluyen revisiones de colegas o de omisión, en la parte superior de la página, haga clic en **Invitar colegas** o **Invitar omisión de nivel**.
5. Escriba el nombre de la persona que desee invitar y haga clic en **Guardar**.
El nombre de la persona aparecerá en la lista de personas invitadas y recibirá un email que le pedirá que complete un resumen de colegas o de omisión de nivel.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Descripción general del resumen de desempeño](#)
- [Relleno de un resumen](#)
- [Denegar una solicitud 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 ciclos de desempeño

Para agregar colegas a resúmenes 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

Denegar una solicitud de resumen de desempeño

Rechace una solicitud de resumen de desempeño cuando ya no se necesiten los comentarios sobre esa persona o equipo.

1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
2. Haga clic en **Adelante**.
3. Seleccione un resumen de desempeño.
4. Haga clic en **Denegar**.
5. Haga clic en **Continuar** en el mensaje de confirmación.
 - Solamente puede denegar resúmenes propios, de colegas y de omisión de nivel.
 - Las respuestas guardadas se conservan y permanecen en el resumen denegado.
 - Los resúmenes denegados pueden encontrarse en la página Comentarios con el filtro Todos los comentarios.
 - Haga clic en **Volver a abrir** desde la página de detalle de un resumen denegado para volver a abrir el resumen. Los resúmenes reabiertos aparecen en la lista Nuevas solicitudes de comentarios.
 - Después de que un ciclo de desempeño "Finalice", los resúmenes denegados no pueden volver a abrirse.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general del resumen de desempeño](#)

[Adición de colegas a un resumen de desempeño](#)

[Relleno de un resumen](#)

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 la ficha Desempeño:

- "Leer" en ciclos de desempeño

Para modificar resúmenes 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

Descripción general de objetivos

Objetivos de Work.com le permite definir, seguir y medir su trabajo. Acceda a objetivos a través de la ficha Objetivos o páginas de perfil de Chatter.

La ficha Objetivos en un perfil de usuario muestra los objetivos de esa persona. La ficha Objetivos de nivel superior es una vista de lista general que se puede configurar para mostrar diferentes listas de objetivos (como Mis objetivos, Objetivos de mi equipo o Objetivos clave de la compañía). Las vistas de lista y fichas que aparecen podrían variar dependiendo de cómo ha configurado el administrador Work.com.

Haga clic en un objetivo de su vista de lista para acceder a la página de detalles.

Los objetivos admiten noticias en tiempo real de Chatter, de modo que diferentes usuarios pueden colaborar y mantenerse al día del progreso de un objetivo.

La página de detalles de objetivos indica las mediciones, las tareas, los eventos, las notas, los archivos adjuntos y otras informaciones relacionadas con un objetivo en particular. Alinee objetivos con otros vinculando sus objetivos con objetivos principales y objetivos secundarios.

Modifique la configuración de colaboración para controlar mejor quién puede ver y actualizar sus objetivos. Por ejemplo, si los objetivos en su organización están establecidos como privados de forma predeterminada, los administradores y propietarios de objetivos pueden compartir objetivos con grupos o usuarios seleccionados para aumentar la colaboración y la visibilidad. Seleccione entre acceso de solo lectura y lectura/escritura para un control más granular sobre el acceso de objetivo.

En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Nueva tarea** o **Nuevo evento** para crear una tarea o un evento vinculado a un objetivo específico. También puede crear tareas o eventos para parámetros individuales si lo desea.

Añada mediciones a sus objetivos para calcular su progreso. También puede vincular mediciones con los datos en sus reportes favoritos para realizar un seguimiento de su trabajo en Salesforce.

Asigne ponderaciones a diferentes parámetros para seguir la completación del objetivo con precisión.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de un objetivo](#)

[Mediciones](#)

[Descripción general del apoyo](#)

[Consideraciones para el uso de tareas](#)

[Consideraciones para el uso de eventos y calendarios](#)

[Mediciones](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los objetivos requieren una licencia de **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 objetivos:

- "Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para crear objetivos:

- "Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para modificar objetivos:

- "Modificar" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para eliminar objetivos:

- "Eliminar" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Creación de un objetivo

Defina, haga un seguimiento y mida su trabajo mediante Objetivos de Work.com.

1. Haga clic en la ficha Objetivos de nivel superior.

Si la ficha Objetivos 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**.
3. Ingrese un nombre para el objetivo y especifique detalles adicionales.

Puede ajustar la configuración de colaboración de un objetivo después de crearlo. Recuerde que todas las imágenes del objetivo están disponibles de forma externa.



Sugerencia: Para crear un objetivo clave de la compañía, seleccione el campo **Objetivo clave de la compañía**. Tras la creación del objetivo, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle del objetivo y compártalo con el grupo Todos los usuarios internos. Establezca el Nivel de acceso a Solo lectura para compartirlo con el resto de su organización o establézcalo en Lectura/Escritura para permitir que todos los usuarios colaboren con el objetivo.

4. Establecer el estado del objetivo:

- Borrador: Los detalles del objetivo están en estado de borrador y no han finalizado aún.
- Publicado: Los detalles del objetivo han finalizado el objetivo está en curso.
- Completado: El objetivo está completado.
- Cancelado: El objetivo está cancelado y ya no se aplica.
- No completado: El objetivo no está completado.

5. Haga clic en **Guardar**.

Puede reasignar objetivos a otros usuarios haciendo clic en **Cambiar** junto a Nombre de propietario en la página de detalles de un objetivo. Los parámetros pueden ser propiedad de diferentes usuarios, por lo que debe asegurarse de reasignar parámetros al propietario apropiado también.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de objetivos](#)

[Mediciones](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los objetivos requieren una licencia de **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 objetivos:

- "Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para crear objetivos:

- "Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Mediciones

Utilice los datos estadísticos para supervisar y hacer aflorar sus datos.

Cree nuevos datos estadísticos desde la ficha Estadísticas o desde una página de detalle global. Los usuarios pueden crear datos estadísticos autónomos o vincularlos a objetivos específicos.

Utilice los datos de estadísticos de Progreso o Finalización para supervisar el estado de los diversos objetivos que establezca para usted u otros. Cualquier usuario con acceso de lectura/escritura puede actualizar valores estadísticos, y los datos estadísticos también aparecen en los espacios de apoyo y resúmenes de desempeño relevantes.

Cualquier usuario con acceso de lectura/escritura puede actualizar valores estadísticos, y los datos estadísticos también aparecen en los espacios de apoyo y resúmenes de desempeño relevantes.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear una medición](#)

Supervise y haga aflorar su trabajo con Mediciones de Work.com.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una medición](#)

[Descripción general de objetivos](#)

[Descripción general de objetivos](#)

[Creación de un objetivo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los datos estadísticos requieren una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Crear una medición

Supervise y haga aflorar su trabajo con Mediciones de Work.com.

1. Haga clic en la ficha Mediciones.
También puede hacer clic en **Nueva medición** en una página de detalle del objetivo.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione un tipo de registro Progreso o Finalización y haga clic en **Continuar**.
 - Las mediciones de progreso miden los logros en base a lo que se ha finalizado en comparación con un valor de objetivo. Son ideales para supervisar cifras y porcentajes duros. Por ejemplo, cree mediciones de progreso para *Convertir 50 prospectos o Alcanzar el 100% de satisfacción del cliente*.
 - Las mediciones de finalización miden si se completó la medición o no. Son ideales para supervisar eventos clave o cuando no dispone de mediciones basadas en números duros. Por ejemplo, cree una medición de finalización para *Obtener certificado de Salesforce*.
4. Ingrese un nombre para la medición y especifique detalles adicionales.
5. Para mediciones de progreso, ingrese un valor de objetivo.
Puede actualizar el valor actual manualmente o vincularlo a un reporte de Salesforce. Para vincular un valor de medición a un reporte:
 - a. En el campo Valor actual, haga clic en **Desde un reporte de Salesforce**.
 - b. Seleccione el nombre del reporte.
 - c. Seleccione el campo Resumen.
6. Establezca el estado de la medición.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mediciones](#)

[Descripción general de objetivos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los datos estadísticos requieren una licencia de **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 mediciones:

- "Leer" en Mediciones

Para crear mediciones:

- "Crear" en Mediciones

Para vincular mediciones a reportes:

- "Crear" en vínculos de datos de mediciones

Descripción general de Reconocimiento

Aprecie y agradezca el trabajo de sus colegas publicando mensajes personalizados, insignias y premios en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Work.com Recognition incluye Gracias con insignias personalizadas ilimitadas y la capacidad de vincular las insignias a precios tangibles como tarjetas regalo. Los gerentes pueden crear reportes y tableros para ver datos sobre líderes de reconocimiento. Además de los permisos de usuario necesarios, su administrador debe activar los agradecimientos y premios para su organización. Dependiendo de cómo haya configurado su administrador Work.com, la ficha Reconocimiento y la ficha Insignias pueden aparecer como fichas de nivel superior. Del mismo modo, la ficha Reconocimiento puede aparecer como una subficha en su perfil de Chatter.

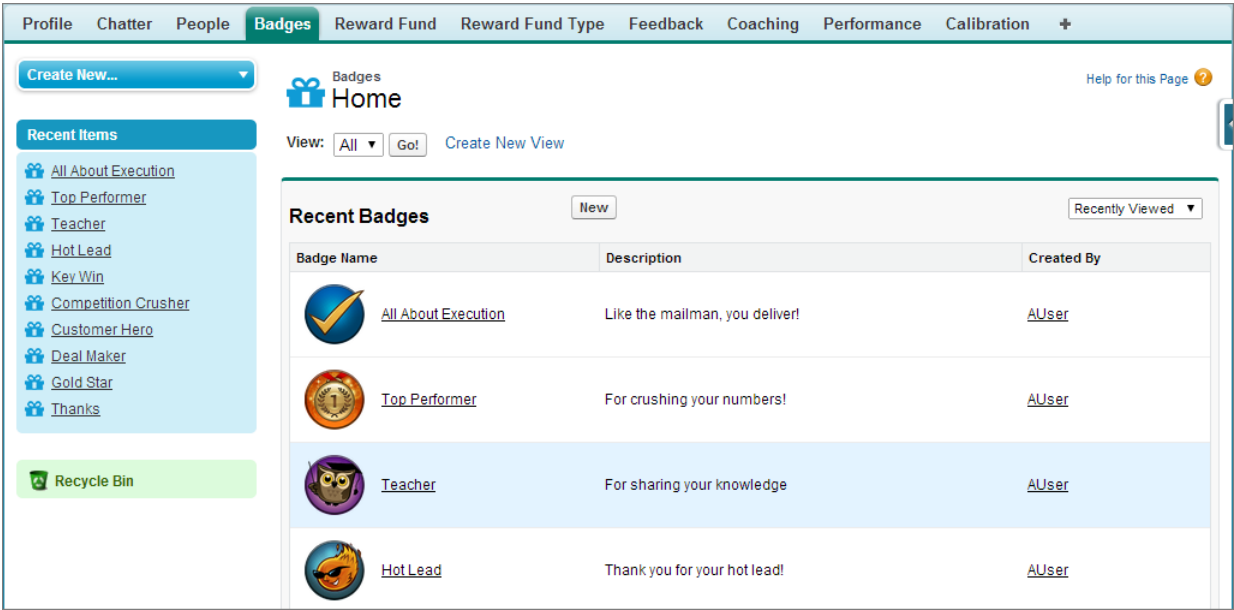
 **Nota:** Los usuarios pueden crear, modificar, compartir y dar insignias de agradecimiento sin una licencia de Work.com. Sin embargo, los usuarios necesitarán una licencia de Work.com para usar las insignias vinculadas a premios. Para obtener más información sobre la obtención de Work.com, haga contacto con Salesforce.

EDICIONES

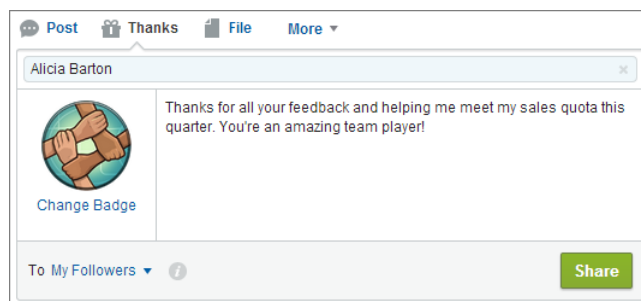
Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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**.



Acceda a la biblioteca de insignias disponibles desde la ficha Insignias. Haga clic en **Nuevo** para crear una insignia, o haga clic en una insignia para ver o modificar los detalles de una insignia. Solo puede ver las insignias que tenga permiso para otorgar, y su capacidad de crear o modificar insignias puede estar limitado dependiendo del modo de configuración de la función.



Otorgue insignias de agradecimiento desde el publicador de Chatter. Los usuarios están limitados en estos momentos a otorgar insignias a usuarios uno a uno. Para obtener más información, consulte [Dar las gracias a sus colegas de trabajo](#).

Vea las insignias que ha recibido un usuario en la ficha Reconocimiento de su perfil de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una insignia](#)

[Configurar el acceso a insignias de agradecimiento](#)

[Fondos de premios](#)

[Creación de fondos de premios](#)

Crear una insignia

Cree insignias personalizadas para reconocer y agradecer de forma exclusiva la labor de sus colegas.



Pase por ella: [Crear una insignia de agradecimiento](#)

1. Haga clic en la ficha Insignias.
Si la ficha Insignias no aparece, haga clic en  a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese un nombre y una descripción para la insignia, agregue una imagen para la insignia y de forma opcional asigne premios y límites de insignias.



Nota:

- Solo los usuarios con la opción Premios habilitada pueden crear una insignia de premios.
- Las insignias no pueden transferirse desde una organización de Sandbox a una organización de producción.
- Puede limitar el acceso a registros de insignias con la lista relacionada Acceso, pero las imágenes de la insignia están disponibles de forma externa.

Campo Insignia	Descripción
Nombre de insignia	Nombre de la insignia.
Activo	Indica que la insignia está activa y disponible para otorgar. Esta configuración se activa de forma predeterminada.
Fondos de premios	Seleccione un fondo de premios para esta insignia si procede.
Nombre del propietario	El nombre del propietario de la insignia.
Insignia de compañía	Seleccione esta opción para convertir la insignia en una insignia de compañía. Solo los usuarios con el permiso de moderador de Chatter pueden crear y modificar insignias de compañía. Las insignias de compañía permiten a todos los usuarios dar la insignia.
Descripción	Descripción del significado de la insignia.
URL de imagen	Representación visual de la insignia. Haga clic en el campo de imagen para seleccionar una imagen de un directorio de su equipo. Las imágenes de insignias se almacenan en 128 x 128 píxeles y están disponibles de forma externa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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 la ficha Insignias:

- No se necesita un permiso de usuario adicional.

Para 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”.

Campo Insignia	Descripción
Número límite	Número de insignias disponibles. Puede ser para cada usuario o para todos los usuarios. El valor predeterminado es un número de insignias ilimitado.
Fecha de inicio límite	Indica cuándo empieza el sistema a contar el número de insignias utilizadas. El valor predeterminado es la fecha de creación de la insignia.
Tipo de límite	Seleccione Por usuario para tener un número límite aplicado a cada usuario. Seleccione Por compañía para tener un número límite aplicado a toda la organización.

4. Haga clic en **Guardar**.

El acceso para insignias personalizadas se establece en todos los usuarios internos de forma predeterminada. Para cambiar el acceso a una insignia personalizada, vaya a la página de detalles de la insignia y haga clic en **Modificar lista** en la lista relacionada Acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Reconocimiento](#)

[Configurar el acceso a insignias de agradecimiento](#)

[Fondos de premios](#)

Configurar el acceso a insignias de agradecimiento

Configure el acceso a insignias de agradecimiento utilizando la lista relacionada Acceso.

1. En la ficha **Insignias**, haga clic en la insignia que desea modificar.
Si no ve la ficha Insignias, haga clic en  a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.
2. En la lista relacionada Acceso, haga clic en **Modificar lista**.
3. Ingrese los grupos públicos o usuarios a los que desea otorgar acceso.
Solo puede otorgar acceso a usuarios con licencias admitidas.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Reconocimiento](#)

[Crear una insignia](#)

[Fondos de premios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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**.

Fondos de premios

Work.com Rewards le permite vincular premios tangibles a insignias. Puede vincular insignias a premios tangibles a partir de la mayoría de códigos de regalos digitales generales.

Su administrador debe activar Thanks y Rewards en su organización.

Work.com Rewards asiste en su elección de programas de premios o marcas, en combinación con el tipo de fondos de premios predeterminado de Amazon.com™. La información sobre premios se almacena en dos objetos: Tipo de fondo de premios y Fondo de premios. A continuación se incluye una breve introducción a las diferencias entre ambos.

Tipo de fondos de premios

Este objeto contiene información fija sobre un premio, como el tipo de divisa, la información de canjeo y los detalles de carga del archivo CSV. Entre los ejemplos se incluyen Amazon.com™, iTunes™ o Starbucks™.

Fondos de premios

Este objeto contiene los códigos de regalos y solo pueden vincularse con un único tipo de fondo de premios. Cada fondo de premios tiene definido un valor que puede determinar adquiriendo códigos de regalo para la denominación específica.

Por ejemplo, un fondo de premios denominado Premios T1 España puede contener códigos vinculados con tarjetas de regalo de Amazon.com con un valor de 100 €. Otro fondo de premios denominado Premios a la atención al cliente T1 puede contener códigos vinculados con tarjetas de regalo de Amazon.com con un valor de 20 €. Estos fondos de premios pueden relacionarse con el mismo tipo de fondo de premios. Sin embargo, un fondo de premios vinculado con tarjetas de regalo de Starbucks estaría relacionado con un tipo de fondo de premios distinto.

Puede crear insignias de premios en tres pasos.

1. Cree un tipo de fondo de premios o use el tipo de fondos de premios predeterminado de Amazon.com.
2. Cree un fondo de premios y cargue códigos de premios.
3. Vincule una insignia de agradecimiento a un fondo de premios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Reconocimiento](#)

[Creación de tipos de fondos de premios](#)

[Creación de fondos de premios](#)

[Crear una insignia](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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 fondos de premios:

- “Leer” en fondos de premios

Para crear fondos de premios:

- “Crear” en premios
- Seleccione “Crear” en Fondos de premios.

Creación de tipos de fondos de premios

Utilice tipos de fondos de premios para especificar información general sobre recompensas, como códigos de divisa, información de canje y detalles de carga de archivos CSV.

1. Haga clic en la ficha Tipo de fondos de premios.

Si la ficha Tipo de fondos de premios no está disponible, haga clic en  a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese los detalles del tipo de fondos de premios.

Información

Campo	Descripción
Nombre de tipo de fondos de premios	Nombre del tipo de fondos de premios. Intente seleccionar algo descriptivo, como Amazon.CA (Canadá) o Starbucks (EE. UU.).
Sistema de crédito	Seleccione Códigos de premios para vincular sus recompensas a una recompensa en efectivo. Seleccione Puntos si la recompensa no está vinculada a efectivo. Los tipos de fondos de premios que utilizan Puntos ignoran el campo Código de divisa.
Activo	Indica si el tipo de fondos de premios está activo o no.
Nombre del propietario	Propietario del tipo de fondos de premios.
Código de la divisa	Tipo de divisa.
Predefinido	Ajuste de sólo lectura que indica si un tipo de fondos de premios es predefinido, como el tipo Amazon.com predeterminado. No puede cambiar el nombre, el sistema de crédito ni el código de divisa de los tipos de fondos de premios predefinidos. El sistema genera los tipos de fondos predefinidos, por lo que no se pueden modificar.

Canjeo

Campo	Descripción
URL de canje	URL en la que se canjea la recompensa. Este campo es opcional basándose en el tipo de código de recompensa. En el caso de códigos de recompensa que sean vínculos, no ingrese una URL de canje.
Información de canje	Instrucciones para canjear la recompensa, incluidos los posibles pasos adicionales que el usuario deba realizar para canjear la recompensa.
Condiciones y descargo de responsabilidad	Información legal adicional sobre el tipo de fondos de premios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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 tipos de fondos de premios:

- "Leer" en tipos de fondos de premios

Para 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

Cargar configuración

Campo	Descripción
Columna de código de recompensa	Columna de un archivo CSV que especifica los códigos de recompensa. La carga utiliza la segunda columna de manera predeterminada. Ingrese un número para especificar una columna diferente.
Columna de valor de recompensa	Columna de un archivo CSV que especifica los valores de recompensa. La carga utiliza la tercera columna de manera predeterminada. Ingrese un número para especificar una columna diferente.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Fondos de premios](#)

[Creación de fondos de premios](#)

[Crear una insignia](#)

[Descripción general de Reconocimiento](#)

Creación de fondos de premios

Use los fondos de premios para relacionar los códigos de premios con un tipo de fondo de premios.

Los usuarios pueden crear insignias de premios a partir de los fondos de premios que han creado. Los fondos de premios pueden incluir tarjetas regalo de Amazon.com™ compradas a uno de nuestros proveedores externos, como TangoCard™, o programas de premios distintos ajenos a Amazon.com.

1. Haga clic en la ficha Fondos de premios.

Si la ficha Fondos de premios no está disponible, haga clic en  a la derecha de sus fichas actuales y selecciónelos en la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Asigne un nombre al fondo, seleccione el Tipo de fondo de premios e ingrese el valor del premio.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cargue o ingrese sus códigos de premios.

- Para cargar códigos de premios a través de un archivo CSV, seleccione **Cargar CSV** y seleccione **Seleccionar archivo**. Seleccione un archivo CSV y haga clic en **Cargar**.

De forma predeterminada, la carga utiliza la segunda columna para códigos de recompensa y la tercera columna para valores de recompensa. Sin embargo, puede establecer estos en diferentes valores en el tipo de fondos de premios relacionado. A continuación verá un ejemplo de cómo debe asignar un formato a su archivo CSV:

	A	B	C
1	Sequence Number	Reward Code	Reward Value
2	1	1111-222222-3333	10
3	2	1111-222222-4444	10
4	3	1111-222222-5555	10
5	4	1111-222222-6666	10
6	5	1111-222222-7777	10

 **Nota:** Asegúrese de que los datos del código de premio comienzan en la segunda fila del archivo CSV. La primera fila se considera fila de encabezado y no se carga.

- Para ingresar manualmente los códigos de premios, seleccione **Nuevo premio**. Ingrese el código de premio y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Reconocimiento](#)

[Fondos de premios](#)

[Creación de tipos de fondos de premios](#)

[Crear una insignia](#)

[Descripción general de Reconocimiento](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las funciones de premios 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 fondos de premios:

- “Leer” en fondos de premios

Para crear fondos de premios:

- Seleccione “Crear” en Fondos de premios.
“Crear” en premios

Descripción general de habilidades

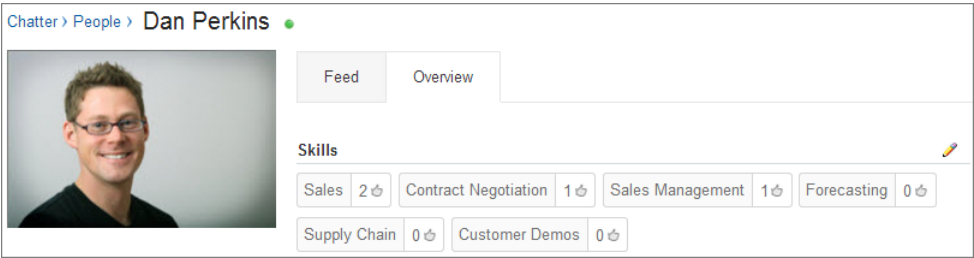
Las habilidades permiten a los usuarios compartir información sobre su experiencia profesional. Con las habilidades, los usuarios pueden descubrir, colaborar con y aprobar a otros usuarios según sus conocimientos.

La función Habilidades facilita la identificación de expertos en distintas áreas. Los usuarios pueden agregar o eliminar habilidades de su página de perfil de Chatter o de las páginas de detalles de registro y otros usuarios pueden aprobar estas habilidades. Use la barra de búsqueda global para buscar expertos con habilidades específicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



EN ESTA SECCIÓN:

- [Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)
Agregue habilidades para compartir su experiencia profesional.
- [Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)
Elimine una habilidad cuando esta ya no sea útil.
- [Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)
Apruebe la habilidad de un usuario de promover su experiencia en un área específica.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Agregue habilidades para compartir su experiencia profesional.

Si la habilidad ya existe, use la barra de búsqueda global para encontrar la habilidad y haga clic en **Agregar a mi perfil** en el registro de esa habilidad.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**.
¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la lista relacionada Habilidades de usuario, haga clic en **Nueva habilidad**.
3. Ingrese el nombre de su habilidad junto con una descripción opcional.
4. Haga clic en **Guardar**.
Se creará la habilidad.
5. Haga clic en **Agregar a mi perfil**.
6. Haga clic en **Guardar**.
Se le asociará esa habilidad.

También puede agregar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar habilidades:

- “Crear” en Habilidades y Usuarios con habilidades

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de habilidades](#)

[Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

[Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Elimine una habilidad cuando esta ya no sea útil.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**.
¿Ningún resultado? Ingrese *Información personal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la sección Habilidades de usuario, haga clic en **Eliminar** junto a la habilidad que desea eliminar.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Ya no tiene esta habilidad asociada, pero no se ha eliminado. Solo los propietarios de habilidades con los permisos correspondientes y los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” pueden eliminar habilidades.

También puede eliminar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar habilidades:

- “Leer” en Habilidades y
“Eliminar” en Usuarios con habilidades

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de habilidades](#)

[Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

[Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Apruebe la habilidad de un usuario de promover su experiencia en un área específica.

1. Vaya a la página de perfil del usuario que desee aprobar.
2. Haga clic en  en la esquina superior derecha y seleccione **Detalle de usuario**.
3. En la sección Habilidades de usuario, haga clic en el vínculo Nombre de usuario de habilidad o Aprobaciones junto a la habilidad que desea aprobar.
4. Haga clic en **Agregar Aprobación**.
5. Haga clic en **Guardar**.

También puede aprobar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de habilidades](#)

[Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

[Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

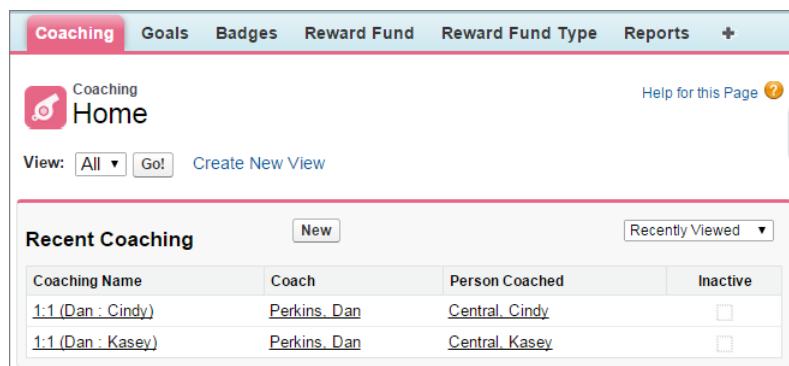
PERMISOS DE USUARIO

Para agregar aprobaciones para habilidades:

- "Crear" en Aprobaciones
Y
"Leer" en Habilidades y Usuarios con habilidades

Descripción general del apoyo

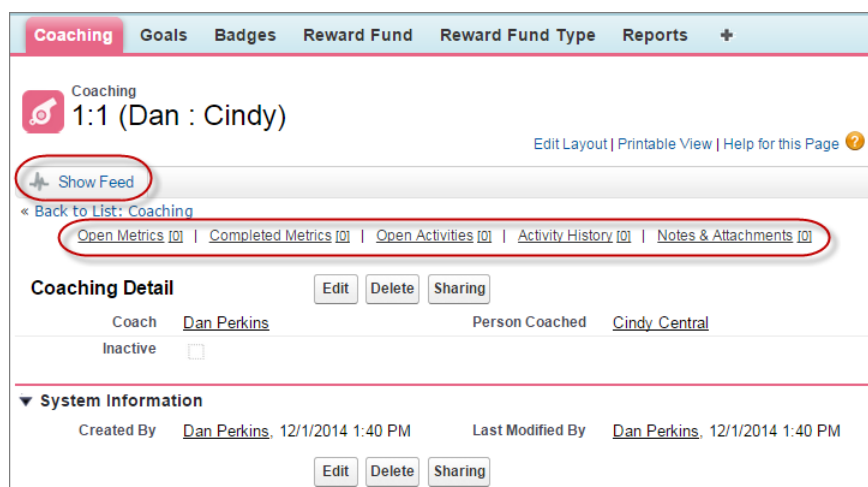
Con la opción de apoyo de Work.com, puede ofrecer apoyo o recibir apoyo de forma privada de un miembro de su compañía. Además, puede compartir espacios de apoyo para incluir a observadores y participantes adicionales. Puede acceder a la opción de apoyo mediante la ficha Apoyo de su página de perfil.



En la página de apoyo, puede:

- Ver una lista de sus espacios de apoyo.
Puede crear sus propios filtros (como Mis apoyos, Personas I Apoyo, y Relaciones inactivas) que sean adecuadas para su organización.
- Hacer clic en **Nuevo** para crear un espacio de apoyo. Puede tener tantos espacios de apoyo como desee.

Haga clic en un espacio de apoyo de su vista de lista para acceder a la página de detalles.



Desde esta página, puede:

- Haga clic en **Mostrar noticias en tiempo real** para ver las noticias en tiempo real relacionadas con un espacio de apoyo.
Su administrador debe habilitar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter para mostrar las noticias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El apoyo requiere una licencia de **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 los espacios de apoyo:

- “Leer” en Apoyo

Para crear espacios de apoyo:

- “Crear” en Apoyo

- Acceda a los objetivos, las mediciones, las actividades, las notas y los datos adjuntos relacionados con un espacio de apoyo en particular.
- Establezca espacios de apoyo como inactivos cuando ya no le resulten útiles. Esta acción retiene el historial de registros, y podrá reactivar el espacio de apoyo en cualquier momento.
- Elimine espacios de apoyo si tiene el nivel de acceso adecuado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de objetivos](#)

[Consideraciones para el uso de tareas](#)

[Consideraciones para el uso de eventos y calendarios](#)

Configuración de ajustes de email de Work.com

Habilite el email de Work.com para recibir notificaciones relacionadas con sus comentarios y recompensas de Work.com.

1. Desde su configuración personal, ingrese *work.com* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de email** en Work.com.
2. En la sección General, seleccione **Recibir mensajes de email**.
Puede cancelar la selección de esta opción en cualquier momento si ya no desea recibir mensajes de email de Work.com.
3. En la sección Personal, seleccione qué tipos de mensajes de email desea recibir.

Ajuste de email	Descripción
Alguien me da una recompensa	Seleccione esta opción si desea recibir un email cuando alguien le de una recompensa.
Se me piden comentarios o recibo comentarios sobre una pregunta que he realizado	Seleccione esta opción si desea recibir un email cuando alguien le pida sus comentarios o alguien responda a una pregunta que haya realizado.

4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de email:

- No se requieren permisos adicionales

Creación de presupuestos y documentación de contratos

Presupuestos

Presupuestos en Salesforce representa los precios propuestos de los servicios y productos de su compañía. Puede crear un presupuesto desde una oportunidad y sus productos. Cada oportunidad puede tener varios presupuestos asociados y cualquiera de ellos se puede sincronizar con la oportunidad. Cuando un presupuesto y una oportunidad están sincronizados, cualquier cambio de las partidas del presupuesto se sincroniza con los productos de la oportunidad y viceversa.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear y gestionar presupuestos](#)

Cree presupuestos mostrando a sus clientes los precios de los productos y servicios que ofrece. Puede crear un conjunto de presupuestos para mostrar diferentes combinaciones de productos, descuentos y cantidades para que los clientes puedan comparar los precios. Luego gestione sus presupuestos para mantenerlos actualizados.

[Sincronizar presupuestos y oportunidades](#)

Vincule un presupuesto a la oportunidad desde la cual se ha creado. De este modo, las actualizaciones en un registro siempre se reflejan en el otro.

[Crear y enviar emails de PDF de presupuestos](#)

Proporcione presupuestos a sus clientes de forma sencilla: mediante PDF. Cree PDF de presupuesto desde una plantilla estándar o desde el diseño de su compañía. A continuación envíe un email con un presupuesto a su cliente.

[Consideraciones para la eliminación de presupuestos](#)

Antes de eliminar un presupuesto, se recomienda comprender cómo afecta la eliminación a los PDF relacionados con el presupuesto y la sincronización con oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

[Oportunidades](#)

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 ver presupuestos:

- "Leer" en presupuestos

Para crear presupuestos:

- "Crear" en presupuestos

Para agregar partidas de presupuesto:

- "Modificar" en presupuestos

Y

"Leer" en productos y listas de precios

Crear y gestionar presupuestos

Cree presupuestos mostrando a sus clientes los precios de los productos y servicios que ofrece. Puede crear un conjunto de presupuestos para mostrar diferentes combinaciones de productos, descuentos y cantidades para que los clientes puedan comparar los precios. Luego gestione sus presupuestos para mantenerlos actualizados.

1. Haga clic en **Nuevo presupuesto** en la lista relacionada Presupuestos de una oportunidad. Los campos **Subtotal**, **Descuento**, **Precio total** y **Total** muestran valores de la oportunidad.
2. Rellene los campos.
3. Guarde sus cambios.
 - Se agrega un número de presupuesto exclusivo.
 - Los productos de la oportunidad se copian en el presupuesto como partidas.
 - El total se vuelve a calcular en base a los impuestos o la información de envío que haya ingresado.

Para agregar una partida a un presupuesto:

1. Haga clic en **Agregar partida** en la lista relacionada Partidas de presupuesto.
2. Si no se ha seleccionado una lista de precios en la oportunidad, seleccione una lista de precios para el presupuesto. De lo contrario, el presupuesto utilizará la lista de precios de la oportunidad.
3. Ingrese los criterios de búsqueda para localizar una partida.
4. Seleccione los productos que desea agregar y haga clic en **Seleccionar**.
5. Rellene los campos. El precio de venta adquiere como valor predeterminado el precio de lista del producto registrado en la lista de precios. Dependiendo de sus permisos, puede modificar el precio de venta.
6. Guarde sus cambios.

Las partidas se agregan a la lista relacionada Partidas de presupuesto. El total en la sección detalles es la suma de las partidas relacionadas. El descuento es el descuento medio para las partidas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la creación y gestión de presupuestos en partidas de presupuesto](#)
[Crear y enviar emails de PDF 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 ver presupuestos:

- “Leer” en presupuestos

Para crear presupuestos:

- “Crear” en presupuestos

Para agregar partidas de presupuesto:

- “Modificar” en presupuestos

Y

“Leer” en productos y listas de precios

Sincronizar presupuestos y oportunidades

Vincule un presupuesto a la oportunidad desde la cual se ha creado. De este modo, las actualizaciones en un registro siempre se reflejan en el otro.

1. Abra el presupuesto que desee sincronizar y luego haga clic en **Iniciar sincronización**.

2. Haga clic en **Continuar, Sincronizar** y luego **Hecho**.

El presupuesto y la oportunidad están ahora sincronizados. El campo de la oportunidad **Presupuesto sincronizado** y la lista relacionada Presupuestos identifican el presupuesto que está sincronizado actualmente.

3. Para detener la sincronización entre un presupuesto y una oportunidad, abra el presupuesto sincronizado y luego haga clic en **Detener sincronización**.

Las actualizaciones ya no se sincronizarán entre los registros.

4. Para sincronizar un presupuesto distinto con una oportunidad, siga los pasos de sincronización de un presupuesto.

El presupuesto sincronizado anteriormente detiene la sincronización y el nuevo presupuesto la inicia.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo funciona la sincronización de presupuestos](#)

[Solución de problemas de sincronización de presupuestos](#)

Crear y enviar emails de PDF de presupuestos

Proporcione presupuestos a sus clientes de forma sencilla: mediante PDF. Cree PDF de presupuesto desde una plantilla estándar o desde el diseño de su compañía. A continuación envíe un email con un presupuesto a su cliente.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear un PDF de presupuesto desde la plantilla estándar](#)

Cree rápidamente archivos PDF de presupuesto desde las plantillas estándar.

[Crear un PDF de presupuesto seleccionando una plantilla](#)

Seleccione desde las plantillas disponibles para crear un PDF.

[Enviar un PDF de presupuesto por email](#)

Envíe un email con su presupuestos para la aprobación del cliente directamente desde la página de vista previa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para la creación de PDF 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 sincronizar presupuestos:

- “Crear” en 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 o enviar por email PDF de presupuesto:

- “Modificar” en presupuestos

Crear un PDF de presupuesto desde la plantilla estándar

Cree rápidamente archivos PDF de presupuesto desde las plantillas estándar.

Si no ha creado ninguna plantilla personalizada ni ha generado ningún PDF, comience desde la plantilla estándar.

1. En la página de detalles de presupuesto, genere una vista previa haciendo clic en **Crear PDF**.
2. Guarde el PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto haciendo clic en **Guardar para presupuesto**. El nombre del PDF es el nombre del presupuesto más un número de versión, como *PresupuestoAcme_V1*.

Crear un PDF de presupuesto seleccionando una plantilla

Seleccione desde las plantillas disponibles para crear un PDF.

Si ha creado un PDF, seleccione una plantilla de la lista de plantillas que ha utilizado recientemente. Si no ha creado un PDF o desea usar una plantilla que no se muestra, puede buscar la que desee.

1. En la página de detalles del presupuesto, haga clic en la lista desplegable **Crear PDF**.
2. Seleccione su plantilla de la lista Plantillas recientes o haga clic en *Seleccionar plantilla* y busque la que desee. Para omitir la lista de plantillas recientes y seleccionar una distinta, haga clic en **Crear PDF** en la página de detalles del presupuesto.
3. Genere una vista previa haciendo clic en **Crear PDF**.
4. Guarde el PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto haciendo clic en **Guardar para presupuesto**. El nombre del PDF es el nombre del presupuesto más un número de versión, como *PresupuestoAcme_V1*.

Enviar un PDF de presupuesto por email

Envíe un email con su presupuestos para la aprobación del cliente directamente desde la página de vista previa.

1. Haga clic en la opción de email en la vista previa de PDF, en la página de detalles del presupuesto o junto al PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto. Una tarea de email se abre con el PDF del presupuesto actual adjunto. Para enviar una versión anterior, haga clic en **Email** junto a esa versión en la lista relacionada PDF de presupuestos.
2. Ingrese la dirección de email del cliente, un asunto y el cuerpo del mensaje y luego envíe.

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**

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**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para la eliminación de presupuestos

Antes de eliminar un presupuesto, se recomienda comprender cómo afecta la eliminación a los PDF relacionados con el presupuesto y la sincronización con oportunidades.

- Si cuenta con los permisos apropiados y es un administrador, el propietario del presupuesto o alguien por encima del propietario del presupuesto en la jerarquía de funciones de la organización, puede eliminar presupuestos.
- Cuando elimina un presupuesto, esto es lo que sucede. Se eliminan todos los PDF, las notas y los archivos adjuntos relacionados. Si el presupuesto está sincronizado con una oportunidad, el registro se elimina de la lista relacionada Presupuestos de la oportunidad. El presupuesto eliminado se coloca en la papelera.
- Si restaura un presupuesto sincronizado previamente, no seguirá sincronizado con la oportunidad.

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 y gestión de presupuestos en partidas de presupuesto

Antes de crear un presupuesto o trabajar con partidas de presupuesto, revise algunos puntos clave.

-  **Nota:** Sus permisos de usuario determinan qué tareas puede realizar. Consulte su administrador de Salesforce para obtener ayuda con cualquier tarea que no puede llevar a cabo por sí mismo.
- Las listas de precios, los productos y los [precios de lista](#) relevantes deben ser activos en una oportunidad antes de poder crear un presupuesto para la oportunidad.
 - Las organizaciones con las ediciones Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Unlimited Edition y Developer Edition pueden activar tipos de registro que le soliciten la selección de un **Tipo de registro** al crear un presupuesto. Los tipos de registro determinan los valores de la lista de selección y los procesos comerciales disponibles al crear o modificar un registro.
 - Si la organización de Salesforce utiliza divisiones, la división de un presupuesto nuevo se define automáticamente según la división de la oportunidad relacionada.
 - Si un presupuesto se sincroniza con una oportunidad y agrega una partida al presupuesto, se copia la nueva partida en la oportunidad como un producto en la lista relacionada Productos.
 - Si la oportunidad se está sincronizando con un presupuesto, al eliminar la partida de presupuesto se elimina el producto correspondiente de la lista relacionada Productos de la oportunidad.
 - Si un producto tiene programaciones predeterminadas, las programaciones no se crean cuando agrega una partida a un presupuesto. Si la partida se copia a partir de la oportunidad, puede ver la programación de la oportunidad. Para cambiar la programación, modifique el registro del producto directamente.
 - Si tiene una partida de presupuesto con un descuento y el producto tiene una programación predeterminada en el registro del producto o una programación individual en el registro de producto de oportunidad, no puede modificar el campo **Descuento** de la partida.

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 PDF de presupuestos

Antes de crear PDF 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 en vez de al derecho.
- Los campos de texto en una lista relacionada de un PDF de presupuesto se truncan a menos de 256 caracteres. Esta limitación se produce en campos de área de texto enriquecido, otros tipos de campos de texto, campos estándar y campos personalizados.
- Su administrador de Salesforce determina el estado predeterminado para los nuevos presupuestos y qué estados le permiten enviar por email un PDF de presupuesto. Por ejemplo, su administrador puede evitar que envíe emails con un presupuesto cuyo estado es *En revisión*.

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**

Cómo funciona la sincronización de presupuestos

La sincronización de presupuestos le permite vincular un presupuesto a la oportunidad a partir de la que se creó y sincronizar todas las actualizaciones entre los dos registros. Una oportunidad puede tener varios presupuestos, pero sólo puede estar sincronizada con un presupuesto.

Mientras un presupuesto y una oportunidad estén sincronizados, cualquier adición o cambio en la lista de productos de un registro se sincroniza con la lista de productos del otro. La adición o eliminación de una partida de un presupuesto actualiza la lista relacionada Productos de la oportunidad sincronizada. La adición o eliminación de un producto de la oportunidad actualiza la lista relacionada Partidas de presupuestos del presupuesto sincronizado. La clasificación de productos también se sincronizará entre los dos registros. El presupuesto y la oportunidad continúan sincronizándose hasta que detenga la sincronización o elimine uno de los registros.

Puede sincronizar presupuestos y oportunidades que no tienen ningún producto. Al agregar un producto a un registro, se agrega automáticamente al registro con el que está sincronizado.

Si una oportunidad y un presupuesto están sincronizados, la oportunidad identifica el presupuesto sincronizado en los siguientes lugares.

- El campo `Presupuesto sincronizado` en la página de detalles Oportunidad
- La casilla de verificación `Sincronización` en la lista relacionada Presupuestos

Si detiene la sincronización entre un presupuesto y una oportunidad, el vínculo se rompe y los registros ya no se actualizan automáticamente con los cambios del otro.

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

[Sincronizar presupuestos y oportunidades](#)

[Solución de problemas de sincronización de presupuestos](#)

Solución de problemas de sincronización de presupuestos

Los errores se pueden producir cuando intenta sincronizar presupuestos bajo ciertas condiciones. Revise mensajes de error comunes y obtenga información acerca de cómo resolverlos. Si no cuenta con los permisos apropiados, haga contacto con su administrador de Salesforce.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene productos inactivos o archivados.

- Si el producto no está activo, modifique el producto y seleccione la casilla de verificación **Activo**.
- Si el producto se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine el producto.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene una lista de precios inactiva o archivada.

- Si la lista de precios no está activa, modifique la lista de precios y seleccione la casilla de verificación **Activo**.
- Si la lista de precios se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine la lista de precios.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene precios de lista inactivos o archivados.

- Si el precio de lista no está activo, modifique el precio de lista y seleccione la casilla de verificación **Activo** para el precio de lista.
- Si el precio de lista se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine el precio de lista.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene una divisa inactiva.

Active la divisa desde Configuración ingresando *Gestionar divisas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccionando **Gestionar divisas**.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque una o más programaciones de los productos de oportunidad han cambiado desde que se creó el presupuesto.

Cree un presupuesto diferente y sincrónicelo, o abra el producto, elimine el programa y luego vuelva a crear el programa.

Este presupuesto no se puede sincronizar porque se ha bloqueado otro presupuesto que se ha sincronizado para esta oportunidad debido a un proceso de aprobación de flujo de trabajo. Las oportunidades solo se pueden sincronizar con un presupuesto al mismo tiempo.

Para desbloquear el otro presupuesto, finalice el proceso de aprobación o recupere la solicitud de aprobación.

El campo Presupuesto sincronizado es de sólo lectura dentro de un desencadenador.

Determine si su organización de Salesforce está utilizando un desencadenador de Apex que está intentando modificar el campo `SyncedQuote`. El campo `SyncedQuote` es de sólo lectura y no se puede modificar con un desencadenador. Un administrador puede modificar el desencadenador.

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**

Contratos

Un contrato es un acuerdo escrito entre partes. Muchas compañías utilizan los contratos para definir las condiciones de los negocios que se realizan con otras compañías. Utilice Salesforce para establecer y documentar los contratos que tenga con sus cuentas y oportunidades. Realice un seguimiento del contrato a través de su proceso de aprobación. Y utilice alertas de flujo de trabajo para recordarse las renovaciones de contrato.

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para la creación de contratos](#)

Cuando crea un contrato, considere el tipo de información necesaria para maximizar la calidad de sus datos.

[Activar contratos](#)

Active un contrato para indicar que está en vigor. Un contrato activado es de solo lectura.

[Historial de contratos](#)

¿Tiene curiosidad de conocer los cambios realizados en un contrato durante su ciclo de vida? Visualice la lista relacionada Historial de contratos en la página de detalles de un contrato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Directrices para la creación de contratos

Cuando crea un contrato, considere el tipo de información necesaria para maximizar la calidad de sus datos.

- La fecha de inicio (obligatoria)
- Cuanto tiempo estará vigente el contrato: el término en meses (obligatorio)
- La fecha de finalización

Algunos administradores configuran Salesforce para calcular la fecha de finalización del contrato basándose en la fecha de inicio del contrato y los términos del contrato. Si la fecha de finalización del contrato está calculada, no aparece en la página de modificación del contrato.

Si utiliza divisiones (solo Salesforce Classic), la división de un nuevo contrato se establece como la división de la cuenta relacionada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Activar contratos

Active un contrato para indicar que está en vigor. Un contrato activado es de solo lectura.

Abra un contrato y luego haga clic en **Activar**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar contratos:

- "Activar contratos"
- Y
- "Leer" y "Modificar" en contratos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Historial de contratos

¿Tiene curiosidad de conocer los cambios realizados en un contrato durante su ciclo de vida? Visualice la lista relacionada Historial de contratos en la página de detalles de un contrato.

Así es como funciona. Cuando alguien modifica un campo estándar o personalizado cuyo historial se sigue en un contrato, se agrega una entrada a la lista relacionada Historial de contratos. Las entradas muestran la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. (Los cambios en las listas relacionadas del contrato no se siguen aquí.)

El valor predeterminado es realizar un seguimiento de los cambios para contratos con un estado de En proceso de aprobación o Activado. Para realizar un seguimiento de los cambios para contratos con cualquier estado, solicite a su administrador de Salesforce Personalizar contratos.

Para realizar un reporte acerca de contratos activados cuyos campos se siguen, seleccione **Historial de contratos** bajo Contratos y pedidos en el área Reportes.

Si está utilizando Lightning Experience, cambie a Salesforce Classic para ver Historial de contratos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition y Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition** con Sales Cloud

Administración y supervisión de los pedidos de sus clientes

Pedidos

Utilice los pedidos para monitorear las solicitudes de productos y servicios de sus clientes.

Un *pedido* es un acuerdo entre una compañía y un cliente para suministrar productos y servicios con una cantidad, precio y fecha conocidos. Su administrador de Salesforce determina si agrega pedidos a contratos o cuentas.

Por ejemplo, un proveedor de servicios de Internet probablemente requiera que los clientes se comprometan a un año de servicio. Esa compañía requiere contratos como referencia para cada pedido. Pero una compañía que vende ropa probablemente vende productos en una única transacción. Esa compañía asocia cada pedido con una cuenta.

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para la creación de pedidos](#)

Cuando cree pedidos, asegúrese de seguir estas directrices clave.

[Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción](#)

Algunos campos no son modificables después de crear un pedido. Otros no son modificables después de reducir un pedido.

[Consideraciones sobre las limitaciones de activación](#)

Proteja la integridad de los datos de su pedido con limitaciones de activación para pedidos y pedidos de reducción.

[Compartir pedidos](#)

Su administrador de Salesforce define el modelo de colaboración predeterminado de su compañía. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado permite. No puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

[Historial de pedidos](#)

Supervise los cambios de un pedido, como cuando se modifica el estado, en su página de detalles mediante la lista relacionada Historial de pedidos.

[Campos del pedido](#)

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Pedidos:

- “Leer” en pedidos

Para ver pedidos:

- “Leer” en pedidos

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos de reducción](#)

Directrices para la creación de pedidos

Cuando cree pedidos, asegúrese de seguir estas directrices clave.

- Asocie cada pedido con una cuenta o un contrato, dependiendo de la configuración de su administrador de Salesforce.
- Puede crear un pedido desde la ficha Pedidos y luego agregar manualmente la cuenta y el contrato asociados. Pero si crea un pedido directamente en una cuenta o contrato a través de su lista relacionada Pedidos, no se requiere ningún paso adicional. El pedido se asocia con ese registro.
- Para crear un pedido con los mismos detalles que otro pedido, puede duplicarlo.
- Si duplica un pedido con productos, no puede cambiar la divisa o la lista de precios del nuevo pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar productos a un pedido](#)

[Pedidos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un pedido desde la ficha Pedidos:

- “Crear” en pedidos

Para crear un pedido en un contrato:

- “Crear” en pedidos Y
“Leer” en contratos

Para crear un pedido en una cuenta:

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

Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción

Algunos campos no son modificables después de crear un pedido. Otros no son modificables después de reducir un pedido.

- No puede modificar la categoría del estado de un pedido o pedido de reducción de Borrador a Activado o viceversa. El campo estado se actualiza según otros procesos.
Por ejemplo, si hace clic en **Activar**, la categoría del estado cambiará de Borrador a Activado. Las etiquetas de estado a veces varían en función de la configuración de su administrador de Salesforce.
 - Después de crear un pedido, solo puede cambiar su campo **Cuenta** cuando se cumplan las siguientes condiciones.
 - El pedido está en estado de Borrador.
 - Si el pedido tiene un contrato asociado, ese contrato está asociado con la nueva cuenta.
 - Después de crear un pedido, solo puede cambiar su campo **Contrato** cuando se cumplan las siguientes condiciones.
 - El pedido está en estado de Borrador.
 - La cuenta asociada con el pedido es la misma que la cuenta asociada con la nueva cuenta.
 - La divisa asociada con el pedido es la misma que la divisa asociada con la nueva cuenta.
 - Si el pedido tiene una lista de precios asociada, esa lista de precios está asociada con la nueva cuenta.
 - Después de asignar una lista de precios a un pedido no es posible modificar ni quitar la asignación de la lista de precios.
 - Si un pedido tiene un pedido de reducción asociado, no podrá editar la fecha de finalización del pedido.
 - Antes de eliminar un pedido activado o un pedido de reducción, desactíVELO. Y antes de desactivar el pedido, desactive y elimine cualquier pedido de reducción asociado.
 - Solo los propietarios de pedidos, propietarios de cuentas, propietarios de contratos y los administradores de Salesforce pueden eliminar pedidos relacionados.
-  **Nota:** Cuando elimina un contrato, también se eliminan todos los pedidos, notas, archivos adjuntos, eventos, tareas, historial y solicitudes de aprobación relacionados. Las cuentas asociadas no se eliminan con el contrato. El contrato eliminado se coloca en la papelera. Si restaura el contrato, sus elementos relacionados también se restauran.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos de reducción](#)

[Directrices para la creación de pedidos](#)

[Pedidos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un pedido o pedido de reducción:

- “Modificar” en pedidos

Para modificar un pedido activado o pedido de reducción:

- “Modificar Pedidos activados”

Para eliminar un pedido o pedido de reducción:

- “Eliminar” en pedidos

Consideraciones sobre las limitaciones de activación

Proteja la integridad de los datos de su pedido con limitaciones de activación para pedidos y pedidos de reducción.

- Puede activar pedidos para contratos activos pero no para contratos inactivos.
- Puede activar pedidos únicamente si incluyen productos de pedido.
- Puede activar pedidos de reducción para productos de pedido si dan como resultado cantidades positivas.
- Después de activar un pedido o pedido de reducción, puede modificar los productos del pedido. Pero no puede agregarlos o eliminarlos.
- Antes de poder desactivar un pedido que tiene pedidos de reducción, debe desactivar y eliminar sus pedidos de reducción.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos](#)

[Pedidos de reducción](#)

Compartir pedidos

Su administrador de Salesforce define el modelo de colaboración predeterminado de su compañía. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado permite. No puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

1. Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del pedido.

La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al pedido. El botón Compartir no está disponible cuando el valor predeterminado de toda la organización para pedidos está controlado por el principal.

2. Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.



Nota: Puede compartir pedidos únicamente con personas que tengan el permiso "Leer" en pedidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar pedidos:

- "Activar pedidos"

Para desactivar pedidos o pedidos de reducción:

- "Modificar Pedidos activados"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Historial de pedidos

Supervise los cambios de un pedido, como cuando se modifica el estado, en su página de detalles mediante la lista relacionada Historial de pedidos.

Cuando alguien modifica campos estándar o personalizados, se agrega una entrada a la lista relacionada Historial de pedidos, independientemente del estado del pedido. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. Las modificaciones a las listas relacionadas del pedido no se monitorean en el historial de pedidos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos](#)

[Pedidos de reducción](#)

Campos del pedido

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

Los pedidos y pedidos de reducción tienen los siguientes campos.

Campo	Descripción
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta asociada al pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.)
Número de la cuenta	Número único que se asigna automáticamente a la cuenta asociada al pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.)
Activado por	Nombre del usuario que ha activado el pedido. (Solo lectura.)
Fecha de activación	Fecha en la que se activó el pedido.
Ciudad de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.
País de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.
Estado o provincia de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en:
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

Campo	Descripción
Calle de facturación	Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres.
Código postal de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.
Contacto de dirección de facturación	Contacto al que se facturó el pedido.
Compañía autorizada por	Usuario de su compañía que autorizó el pedido.
Fecha de autorización de la compañía	Fecha en la que se autorizó el pedido.
Fecha final del contrato	Último día de validez del contrato. (Solo lectura.)
Nombre de contrato	Título del contrato principal, que lo distingue de otros contratos. (Solo lectura.)
Número de contrato	Número único asignado automáticamente al contrato. La numeración de los contratos comienza en 100. (Solo lectura para pedidos de reducción.)
Creado por	Usuario que ha creado el registro de pedido. (Solo lectura.)
Divisa	Divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en el pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.)
Cliente autorizado por	Contacto de la cuenta del pedido que ha autorizado el pedido.
Fecha de autorización de cliente	Fecha en la que el contacto autorizó el pedido.
Descripción	Descripción del pedido.
Autor de la última modificación	Usuario que ha realizado la modificación más reciente del registro del pedido.
Oportunidad	Oportunidad asociada al pedido.
Importe del pedido	Importe total del pedido.
Fecha de finalización del pedido	Fecha en la que finaliza el pedido.
Nombre del pedido	Título del pedido, que lo distingue de otros pedidos.
Número del pedido	Número único asignado automáticamente al pedido. La numeración de los pedidos comienza en 100. (Solo lectura.)
Tipo de registro de pedido	Tipo de registro asignado a este pedido.
Número de referencia del pedido	Número de referencia asignado a este pedido.
Fecha de inicio del pedido	Fecha en la que el pedido entra en vigor.
Tipo de pedido	Tipo de pedido. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que establece un administrador de Salesforce. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.

Campo	Descripción
Pedido original	Solo para pedidos de reducción. Se rellena previamente con el Id. del pedido principal cuando crea un pedido de reducción haciendo clic en Reducir pedido .
Propietario	Propietario del pedido. Puede ser un usuario o una cola. Los propietarios de pedidos tiene acceso completo a sus pedidos independientemente de su acceso de cuenta.
Fecha del pedido	Fecha en la que se ingresó un pedido de compra.
Número de pedido de compra	Número del pedido de compra.
Presupuesto	Presupuesto asociado al pedido.
Pedido de reducción	Si se selecciona, el registro del pedido representa un pedido de reducción. Se selecciona automáticamente cuando crea un pedido de reducción haciendo clic en Reducir pedido . (Solo lectura.)
Ciudad de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.
País de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.
Estado o provincia de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.
Calle de envío	Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres.
Código postal de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.
Contacto de envío	Contacto al que se envió el pedido.
Estado (Status)	Indicación de la fase a la que llegó el pedido en el proceso de negocio del pedido. Puede agregar valores a esta lista de selección en dos categorías de estado de pedido definidas por el sistema: Borrador y Activado. Puede usar estas categorías de estado para monitorear los pedidos en su proceso de negocio mediante reportes y vistas. Algunos

Campo	Descripción
	permisos de usuario se aplican específicamente a estados de borrador. Otros se aplican específicamente a estados activados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos](#)[Pedidos de reducción](#)[Campos de producto de pedido](#)

Productos de pedidos

Un *producto de pedido* es un producto o servicio que se proporciona a un cliente según un pedido asociado.

Todos los productos de pedido de un pedido están asociados con una lista de precios. La lista relacionada Solicitar productos de un pedido indica en paréntesis la lista de precios con la que está asociado un pedido. Por ejemplo, si la lista de precios Gobierno está asociada con sus productos de pedido, la lista relacionada se titula Solicitar productos (Gobierno).

Un *producto de pedido de reducción* es un producto o servicio que se devuelve, reduce, desaproviona o desactiva según un pedido de reducción asociado. Cada producto de pedido de reducción se asocia directamente con un producto de pedido.

EN ESTA SECCIÓN:

[Agregar productos a un pedido](#)

Supervise lo que está vendiendo agregando productos a los registros de pedido de su cliente.

[Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos](#)

Dependiendo de si se ha activado o reducido el pedido principal, pueden aplicarse limitaciones cuando puede modificar o eliminar productos de pedidos.

[Campos de producto de pedido](#)

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Pedidos de reducción disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar productos a un pedido de reducción](#)[Pedidos](#)[Pedidos de reducción](#)

Agregar productos a un pedido

Supervise lo que está vendiendo agregando productos a los registros de pedido de su cliente.

Solo puede agregar productos de pedido a borradores de pedidos.

1. Abra el pedido al que desee agregar productos.
2. En la lista relacionada Solicitar productos, haga clic en **Agregar productos**.
3. Si no está seleccionada una lista de precios para este pedido, seleccione la lista de precios que desea utilizar y luego guarde sus cambios.



Nota: Solo puede utilizar una lista de precios por pedido.

4. Seleccione los productos que agregar a su pedido y luego guarde sus cambios.
5. Ingrese la cantidad para cada producto de pedido.
6. Cambie el precio por unidad si fuera necesario.
7. Considere agregar descripciones de línea.
8. Para seleccionar más productos para agregar, haga clic en **Guardar y más**.
9. Para agregar los productos seleccionados, guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción](#)

[Consideraciones sobre las limitaciones de activación](#)

[Productos de pedidos](#)

[Pedidos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar productos a un pedido:

- “Modificar” en pedidos

Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos

Dependiendo de si se ha activado o reducido el pedido principal, pueden aplicarse limitaciones cuando puede modificar o eliminar productos de pedidos.

- Si un pedido o pedido de reducción se ha activado, no puede eliminar sus productos de pedido. No obstante, aún puede modificar los campos de producto de pedido.
- Después de que un producto de pedido se ha reducido, ya no podrá modificar ni eliminar el producto de pedido de ese pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar productos a un pedido](#)

[Agregar productos a un pedido de reducción](#)

[Productos de pedidos](#)

[Pedidos de reducción](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en:
Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer

Los pedidos de reducción están disponibles en:
Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un producto de pedido en un borrador de pedido o pedido de reducción:

- "Modificar" en productos de pedido

Para eliminar un producto de pedido en un borrador de pedido o pedido de reducción:

- "Eliminar" en productos de pedido

Para modificar productos de pedido en un pedido o pedido de reducción activado:

- "Modificar Pedidos activados"

Campos de producto de pedido

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

Los productos de pedidos y los productos de pedidos de reducción tienen los siguientes campos.

Campo	Descripción (Description)
Cantidad disponible	Número de unidades disponible para su reducción. Cuando se activa un pedido de reducción, la cantidad disponible del producto de pedido se actualiza para reflejar la cantidad de productos de pedido de reducción relevantes. El valor debe ser mayor o igual a 0. (Solo lectura.)
Creado por (Created By)	Usuario que ha creado el registro de producto de pedido. (Solo lectura.)
Fecha de finalización	Fecha final del producto de pedido.
Autor de la última modificación (Last Modified By)	Usuario que ha realizado la modificación más reciente del registro del pedido.
Descripción de partida	Descripción de este registro de producto de pedido.
Precio de la lista	Precio predeterminado definido en la lista de precios del pedido principal. (Solo lectura.)
Pedido	Pedido principal de este producto de pedido.
Número de producto de pedido	Número generado automáticamente que identifica el registro de producto de pedido. (Solo lectura.)
Producto de pedido original	Número que identifica el producto de pedido que se está reduciendo. Es necesario si el producto de pedido está reduciendo otro producto de pedido. (Solo lectura.)
Producto	Nombre del producto usado en este registro de producto de pedido. (Solo lectura.)
Código del producto	Código interno o número del producto utilizado para identificar el producto. (Solo lectura.)
Cantidad	Cantidad de unidades del producto.
Partida de presupuesto	Partida de presupuesto asociada al producto de pedido. El presupuesto de la partida de presupuesto debe coincidir con el presupuesto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Pedidos de reducción disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Campo	Descripción (Description)
	asociado al pedido principal del producto de pedido.
Fecha de inicio	Fecha de inicio del producto de pedido.
Precio total	Cantidad del producto de pedido multiplicado por el precio unitario.
Precio unitario (Unit Price)	Precio unitario del producto de pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

[Productos de pedidos](#)[Campos del pedido](#)

Pedidos de reducción

Utilice los pedidos de reducción para monitorear las solicitudes para reducir, devolver, desactivar o deshabilitar productos o servicios de un cliente.

Un *pedido de reducción* es un acuerdo entre una compañía y un cliente para procesar las devoluciones de productos, desaprovechar servicios o reducir servicios que se han suministrado. Por ejemplo, si un cliente ha comprado 30 artículos a través de un pedido y luego solicita cancelar ese pedido, puede crear un pedido de reducción para monitorear la solicitud.

Puede crear varios pedidos de reducción para un pedido único, pero no puede crear un pedido de reducción único para varios pedidos. Por ejemplo, si debe reducir productos de pedido que se compraron a través de tres pedidos activados, deberá crear tres pedidos de reducción, uno para cada pedido original, aunque todos esos pedidos fueran para la misma cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EN ESTA SECCIÓN:

[Reducir pedidos](#)

Si su compañía acepta devoluciones o reducciones de pedidos activados, puede reducir los pedidos relevantes para reflejar esos cambios de bienes y servicios.

[Agregar productos a un pedido de reducción](#)

Después de crear un pedido de reducción, indique qué productos deben reducirse y las cantidades en las que reducirlos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones sobre las limitaciones de activación](#)[Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción](#)[Campos del pedido](#)

Reducir pedidos

Si su compañía acepta devoluciones o reducciones de pedidos activados, puede reducir los pedidos relevantes para reflejar esos cambios de bienes y servicios.

Nota:

- Puede reducir únicamente pedidos activados.
- Puede aplicar un pedido de reducción a un solo pedido. Para reducir productos de pedido en múltiples pedidos, cree un pedido de reducción para cada pedido original.

1. Vaya a la página de detalles del pedido que está reduciendo.
2. Haga clic en **Reducir pedido**.
3. Ingrese los detalles para el pedido de reducción y guarde sus cambios.
4. Agregue productos para indicar qué productos de pedido del pedido original deben reducirse.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar productos a un pedido de reducción](#)

[Consideraciones sobre las limitaciones de activación](#)

[Campos del pedido](#)

[Campos de producto de pedido](#)

Agregar productos a un pedido de reducción

Después de crear un pedido de reducción, indique qué productos deben reducirse y las cantidades en las que reducirlos.

Nota:

- Un producto de pedido solo puede reducirse si su cantidad disponible es mayor a cero. Puede reducir parcialmente un producto, pero no a una cifra menor que cero.
- Puede reducir hasta 200 productos de pedido en un pedido de reducción.

1. Abra el pedido de reducción al que desea agregar productos o [reduzca un pedido existente](#) para crear un nuevo pedido de reducción.
2. En la lista relacionada Solicitar productos, haga clic en **Seleccionar productos para reducir**.
3. En la columna Cantidad a reducir, ingrese el número de unidades que desea reducir en cada pedido.
 - Para reducir totalmente un producto de pedido, ingrese en Cantidad a reducir el mismo número que aparece en Cantidad disponible.
 - Si no desea reducir un elemento, deje en blanco Cantidad a reducir.

Por ejemplo, si el pedido original incluía 3.000 vasos de café pero su cliente solo necesita 2.000, ingrese *1 000* en la columna Cantidad a reducir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para reducir un pedido:

- "Crear pedidos de reducción"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar productos de pedido a un pedido de reducción:

- "Modificar" en pedidos

4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pedidos de reducción](#)

[Productos de pedidos](#)

[Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos](#)

Pronóstico de ventas

Pronóstico y planificación de ciclos de ventas con pronósticos de colaboración

Pronósticos de colaboración

Pronósticos de colaboración facilitan la tarea de predecir cantidades e ingresos de ventas.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

EN ESTA SECCIÓN:

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

Prediga los ingresos y las cantidades de ventas desde sus oportunidades en curso e incorpore campos de divisas de oportunidades personalizadas, familias de productos y divisiones de oportunidad si es necesario.

[Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración](#)

Revise directrices clave para asegurarse de obtener lo máximo de Pronósticos de colaboración.

[Elementos de Pronósticos de colaboración](#)

Los Pronósticos de colaboración le permiten encontrar y comunicar información de oportunidad y pronóstico con facilidad. Si está utilizando Pronósticos de colaboración, asegúrese de obtener información acerca de los elementos que componen un pronóstico.

[Pronósticos mensuales y trimestrales](#)

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. El valor predeterminado es seis meses o cuatro trimestres. Su administrador también puede activar periodos personalizados.

[Jerarquía de pronósticos](#)

La jerarquía de pronósticos en Pronósticos de colaboración es una lista ampliable, anidada de usuarios de pronósticos que determina cómo se acumulan los pronósticos en su compañía y quién puede verlos y ajustarlos. La jerarquía de pronósticos está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de pronósticos.

[Oportunidades para el usuario del portal de socios de Pronósticos de colaboración](#)

Los usuarios del portal de socios son externos a su organización de Salesforce pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Sus usuarios del portal de socios utilizan un portal para iniciar sesión en Salesforce. Los socios pueden crear oportunidades, y los usuarios pueden asignarles oportunidades.

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

[Directrices para el uso de múltiples divisas en Pronósticos de colaboración](#)

Si su compañía utiliza pronósticos y varias divisas, su administrador de Salesforce elige una divisa de pronóstico y activa tipos de pronóstico. La divisa de pronóstico es su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario del pronóstico.

[Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración](#)

Cuando utilice Pronósticos de colaboración, revise directrices acerca de cómo obtener lo máximo de reportes de pronósticos.

Conceptos de Pronósticos de colaboración

Prediga los ingresos y las cantidades de ventas desde sus oportunidades en curso e incorpore campos de divisas de oportunidades personalizadas, familias de productos y divisiones de oportunidad si es necesario.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Utilice Pronósticos de colaboración para gestionar expectativas de ventas y predecir y planificar el ciclo de ventas de su compañía desde oportunidades en curso a ventas cerradas. Un pronóstico es una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en la acumulación bruta de un conjunto de oportunidades. Los importes de pronóstico en la página de pronósticos son los totales y subtotales de las oportunidades en las cuatro categorías de pronóstico: Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación y Cerrada. Dependiendo de cómo configura su administrador Salesforce, estos importes pueden reflejar oportunidades desde una o varias categorías de pronóstico. En la página de pronósticos, pase sobre junto a los nombres de columnas para ver qué categorías de pronóstico se acumulan en los totales de cada columna. En la tabla de acumulación de la página de pronósticos, los importes de pronósticos se organizan por acumulación de pronóstico, período de tiempo y, opcionalmente, por familia de productos. Los pronósticos pueden incluir ajustes realizados por gestores de pronósticos en los pronósticos de sus subordinados inmediatos y los ajustes realizados por usuarios de pronósticos en sus propios importes de pronóstico.

Su administrador puede activar hasta cuatro tipos de pronósticos de forma simultánea. Por ejemplo, para realizar pronósticos de ingresos desde oportunidades y de cantidades por familia de productos, cambie entre tipos de pronóstico haciendo clic en el nombre de pronóstico y seleccionando otra previsión desde el menú emergente. Cada tipo de pronóstico almacena sus propios datos de cuota y ajuste.

Los usuarios pueden ver importes de pronóstico y sus oportunidades relacionadas por acumulación de pronósticos de una persona o de todos aquellos que estén por debajo de ellos en la jerarquía de pronósticos. Por ejemplo, pueden ver el pronóstico Máximo previsto de julio de todos los responsables de ventas que estén a sus órdenes, todos los representantes de ventas que estén a las órdenes de cualquiera de sus representantes o solo de una persona. Los usuarios pueden también ajustar sus propios pronósticos y los pronósticos de los subordinados que están un nivel por debajo. La interfaz de usuario facilita todas estas tareas.

- Realizar llamadas de estado con un equipo de oportunidades
- Seleccione y visualice pronósticos utilizando una tabla ampliable e interactiva.
- Consulte información de resumen de los pronósticos correspondientes a meses o trimestres individuales o a rangos de meses o trimestres de cada acumulación del pronóstico.
- Si utiliza familias de productos, consulte resúmenes de pronósticos para cada familia de productos.
- Si utiliza divisiones de oportunidad, consulte los porcentajes de división y los importes de división que contribuyen a cada pronóstico.
- Visualice y utilice la lista de oportunidades relacionada con cada importe de pronóstico que seleccione. Acceda a detalles de oportunidades directamente desde esta lista.
- Pase el ratón sobre un límite de columna y haga clic para ajustar la anchura para ver los datos más fácilmente.

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

- Realice ajustes y visualice detalles de ajustes, como el importe de pronóstico original y quién realizó el ajuste. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene ajustes separados.
- Si usted es un gestor de pronósticos, desplácese fácilmente hacia arriba y hacia abajo a través de la jerarquía de pronósticos.
- Visualice pronósticos basados en ingresos o cantidad.
- Visualice pronósticos en varias divisas.
- Visualice información de cuota en la página de pronósticos de cada usuario. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene información de cuotas separada.
- Utilice reportes de Pronósticos de colaboración.
- Incluya las oportunidades de los usuarios de su portal de socios en sus pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué diferencia hay entre las versiones de Pronósticos?](#)

Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración

Revise directrices clave para asegurarse de obtener lo máximo de Pronósticos de colaboración.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Directrices generales

- Supervise los detalles importantes a nivel de la oportunidad.
- Cuantifique todo lo relacionado con posibles negociaciones (actividades como emails, reuniones y compromisos) para determinar sus contribuciones a los ingresos.
- Cree tareas factibles con pasos futuros y fechas de finalización pertenecientes a oportunidades.
- Asigne sus etapas de ventas a categorías de pronóstico. Ajuste la probabilidad de cierre basándose en datos históricos para aumentar la precisión de su pronóstico.
- Cuando ajuste los pronósticos, mantenga pláticas con sus subordinados para que comprendan sus expectativas.
- Como las oportunidades pueden cambiar con frecuencia, vuelva a visitar los ajustes de pronóstico semanalmente para evitar ajustes desfasados.
- Para asegurarse de que la visibilidad del pronóstico se acumula en cada nivel de la jerarquía, designe cada gestor de ventas con subordinados como un gestor de pronósticos en su jerarquía de pronósticos.
- Personalice los nombres de su categoría de pronósticos para coincidir con el proceso y la terminología de negocio.

Navegación en la información de pronósticos

- Para ver o ajustar los pronósticos de un subordinado, haga clic en **Ir a**, comience escribiendo hasta 20 caracteres en el cuadro de texto que aparece y luego seleccione el nombre del subordinado.
- Para ampliar una fila en la página de pronósticos, haga clic en ella.
- Pase el ratón sobre un nombre para mostrar el vínculo **Detalles**. A medida que profundiza en la jerarquía de pronósticos, en la parte superior de la página aparecen vínculos de navegación con los nombres de gestores de pronósticos. Haga clic en estos vínculos para moverse rápidamente por la jerarquía.

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

Visualización de la información de pronósticos

- Mantenga el tamaño de su ventana como 1.024 píxeles o más.
- Debido al formato y la cantidad de información en la tabla de acumulación de pronósticos, trabajar con estos pronósticos en navegadores móviles puede ser difícil.
- Si tiene múltiples tipos de pronóstico activados, seleccione cuál de ellos ver haciendo clic en el nombre del pronóstico en la parte inferior derecha de la página de pronósticos y luego seleccionando uno diferente desde el menú.
- Ejecute reportes para analizar tendencias y consultar el desempeño.
- Cree tableros para un seguimiento de todas las actividades relacionadas con posibles ventas.

Colaboración con Chatter

- Utilice Chatter para compartir información de oportunidades y pronósticos con su equipo y preste atención a los detalles importantes.
- Si Chatter está activado y usted es un gestor de pronósticos, pase el ratón sobre el nombre de un subordinado y haga clic en **Chatee ahora** para mostrar opciones de Chatter como Seguir o Enviar un mensaje.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración](#)

Elementos de Pronósticos de colaboración

Los Pronósticos de colaboración le permiten encontrar y comunicar información de oportunidad y pronóstico con facilidad. Si está utilizando Pronósticos de colaboración, asegúrese de obtener información acerca de los elementos que componen un pronóstico.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Ajuste

Un nivel de detalle que puede agregar a un importe de pronóstico. Un ajuste muestra una estimación de un gestor de pronósticos o representantes de ventas acerca del importe final que esperan que aporten las oportunidades de un pronóstico al cierre del período de pronóstico. Algunos gestores de pronósticos necesitan ajustar su pronóstico propio o el de un subordinado. Por ejemplo, saben que algunos empleados tienden a ser demasiado optimistas o demasiado conservadores al asignar importes a oportunidades. Los representantes de ventas también pueden ajustar sus propios pronósticos si creen que los importes de la oportunidad están sobre o subvalorados. Los gestores de pronósticos pueden ajustar pronósticos que incluyan únicamente los importes brutos de la oportunidad o pronósticos que tienen ajustes realizados por otra persona de su equipo de oportunidades. Un ajuste no cambia el importe de acumulación bruto, simplemente aporta un nivel de detalle. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene ajustes separados.

Los gestores de pronósticos pueden ajustar sus propios pronósticos Confirmación y Máximo previsto y los pronósticos de subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de pronósticos. Pueden visualizar los ajustes realizados por subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de pronósticos. Los ajustes realizados en los pronósticos de sus subordinados se acumulan en sus propios pronósticos. Cuando ajusta, puede incluir una nota explicativa. Las notas de ajustes no aparecen en reportes.

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

Importe sin ajustes

La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de pronósticos. Este importe es solo visible en reportes.

Importe sin ajustes del gestor

El número de pronósticos tal y como aparece para el propietario del pronóstico. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por el propietario del pronóstico en los pronósticos de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de pronósticos por encima del propietario en la jerarquía de pronósticos.

Divisa de la compañía

La divisa en la que la oficina central de su organización declara sus ingresos y la base para todas las conversiones de divisas.

Pronóstico

Una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en el resumen bruto de un conjunto de oportunidades. Los importes de pronóstico en la página de pronósticos son los totales y subtotales de las oportunidades en las cuatro categorías de pronóstico: Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación y Cerrada. Dependiendo de cómo configura su administrador Salesforce, estos importes pueden reflejar oportunidades desde una o varias categorías de pronóstico. En la página de pronósticos, pase sobre  junto a los nombres de columnas para ver qué categorías de pronóstico se acumulan en los totales de cada columna.

En la tabla de acumulación de la página de pronósticos, los importes de pronósticos se organizan por acumulación de pronóstico, período de tiempo y, opcionalmente, por familia de productos. Los pronósticos pueden incluir ajustes realizados por gestores de pronósticos en los pronósticos de sus subordinados inmediatos y los ajustes realizados por usuarios de pronósticos en sus propios importes de pronóstico.

Aquí, puede ver pronósticos y oportunidades relacionadas por categoría de pronóstico de todos aquellos que estén por debajo suya en la jerarquía de pronósticos o solamente de una persona. Por ejemplo, puede ver el pronóstico Máximo previsto de julio de todos los responsables de ventas que estén a sus órdenes, todos los representantes de ventas que estén a las órdenes de cualquiera de sus representantes o solo de una persona.

Importe de pronóstico

Pronóstico de ingresos desde la perspectiva del gestor de pronósticos y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de pronóstico.

Categoría del pronóstico

Una categoría de pronóstico dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que ésta 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.

Divisa del pronóstico

Su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario de pronóstico.

Divisa de visualización del pronóstico

La divisa que selecciona para mostrar los pronósticos. La selección debe ser una divisa activada y se realiza directamente desde la página de pronósticos.

Jerarquía de pronósticos

Una lista ampliable anidada de usuarios de pronósticos que determina cómo se acumulan los pronósticos en su compañía y quién puede verlos y ajustarlos. La jerarquía de pronósticos está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de pronósticos. Cuando Pronósticos de colaboración está activada para usted, se genera una jerarquía de pronósticos basada en su jerarquía de funciones, pero en ocasiones necesita agregar o eliminar gestores, representantes de ventas u otros usuarios.

Propietario de pronóstico

Un usuario con los pronósticos activados que posee oportunidades o es un gestor de pronósticos en la jerarquía de pronósticos. Los gestores de pronósticos pueden tener sus propias oportunidades.

Cantidad de pronóstico

El pronóstico de cantidad desde la perspectiva del gestor de pronósticos y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de pronóstico.

Margen de pronóstico

Margen de fechas que desea mostrar en sus pronósticos. En función de sus ajustes, el margen puede incluir meses o trimestres.

Tipo de pronóstico

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 tiene su propia medición: ingresos o cantidad. Para utilizar ambas, active un tipo de pronóstico separado para cada una. Los administradores de Salesforce pueden activar hasta cuatro tipos de pronóstico. No puede utilizar pronósticos de cantidad con divisiones de oportunidad o pronósticos de campo de oportunidades personalizado.

- 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.

Acumulación bruta

Una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en el valor bruto de un conjunto de oportunidades. Un pronóstico siempre incluye un importe de acumulación bruto y también puede incluir ajustes.

Oportunidades

Las ventas y negociaciones pendientes de las que se desea realizar un seguimiento.

Divisiones de oportunidad

Compartir crédito en un equipo de oportunidad. Si su fuente de datos de pronóstico es divisiones de oportunidad, podrá ver la información de división en la página de pronósticos.

Etapas de oportunidad

Etapas actuales de una oportunidad, como Cliente potencial o Propuesta. Los valores de las etapas de oportunidad están relacionados con los valores de las categorías de pronóstico para determinar el modo en que una oportunidad contribuye a un pronóstico.

Importe solo del propietario

La suma de las oportunidades de ingresos de una persona, sin ajustes.

Cantidad solo del propietario

La suma de las oportunidades de cantidad de una persona, sin ajustes.

Divisa personal

Divisa predeterminada de un usuario para cuotas, determinadas versiones de pronósticos y reportes. Esta divisa debe ser una de sus divisas activas en Salesforce. Sus importes de cuota aparecen en su divisa de visualización.

Familia de productos

Una forma de clasificar sus productos. Por ejemplo, si la compañía comercializa hardware y software, puede crear dos familias de productos: Hardware y Software.

Cantidad sin ajustes

La suma de todas las oportunidades de cantidad adquiridas por una persona y también oportunidades de su subordinado, sin ajustes. Subordinados incluye cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de pronósticos.

Cantidad sin ajustes del gestor

El número de pronósticos tal y como aparece para el propietario del pronóstico. Esta es la suma de las oportunidades de cantidades del propietario y las de sus subordinados, incluyendo ajustes realizados en los pronósticos de los subordinados. No incluye ajustes realizados por gestores de pronósticos por encima del propietario en la jerarquía de pronósticos.

Cuota

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 tiene varios tipos de pronóstico activados, cada tipo mantiene información de cuotas separada.

Ingresos

El total previsto de ingresos procedentes de las oportunidades que encajan en una categoría determinada.

Tabla de acumulación

La tabla situada en la parte superior de la página de pronósticos. La lista de oportunidades situada en la parte inferior de la página de pronósticos se corresponde dinámicamente con las selecciones en la tabla de acumulación.

Subordinado

Un usuario de Pronósticos de colaboración por debajo suya en la jerarquía de pronósticos. Puede ver todos los pronósticos de sus subordinados. Si activa ajustes, puede ver toda la información sobre ajustes de sus subordinados y ajustar los pronósticos de los subordinados que se encuentren un nivel por debajo del suyo en la jerarquía. Los ajustes y los importes de los pronósticos se acumulan en los pronósticos de la página de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

Pronósticos mensuales y trimestrales

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. El valor predeterminado es seis meses o cuatro trimestres. Su administrador también puede activar periodos personalizados.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Dependiendo de su configuración de periodo de Pronósticos de colaboración, puede 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 trimestre actual. De lo contrario, se selecciona el primer mes o trimestre del intervalo. Independientemente de si su compañía utiliza pronósticos mensuales o trimestrales, los gestores de pronósticos pueden utilizar cuotas y ajustar los pronósticos de sus subordinados. Los periodos de cuotas y ajustes se basan en los ajustes de periodos.

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 una visualización de intervalo de fecha diferente para sus propios pronósticos. Una vez que los usuarios cambien sus visualizaciones del intervalo de fecha de pronóstico individuales, los

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

administradores no pueden sustituirlas. 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.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de pronóstico](#)

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

Jerarquía de pronósticos

La jerarquía de pronósticos en Pronósticos de colaboración es una lista ampliable, anidada de usuarios de pronósticos que determina cómo se acumulan los pronósticos en su compañía y quién puede verlos y ajustarlos. La jerarquía de pronósticos está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de pronósticos.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Basándose en su función, se le puede agregar o eliminar de la jerarquía de pronósticos. Además, su posición en la jerarquía puede cambiar. Por ejemplo, algunos representantes de ventas sin reportes directos pueden ver solo sus propios pronósticos. Sin embargo, si se convierten en gestores de ventas, se agregan a la jerarquía de pronósticos como gestores de pronósticos.

Las personas designadas como gestores de pronósticos pueden ver los pronósticos y las oportunidades de los usuarios, incluyendo los usuarios del portal de socios, que están por debajo de ellas en la jerarquía. Los gestores de pronósticos también pueden ajustar los pronósticos de los reportes directos. Solo podrán ver el ajuste los gestores que realizaron un ajuste y aquellos por encima de ellos en la jerarquía.

Su administrador de Salesforce puede ver un gráfico que muestra la jerarquía de pronósticos de su equipo. Si tiene preguntas acerca de su jerarquía de pronósticos, consulte con su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración](#)

Oportunidades para el usuario del portal de socios de Pronósticos de colaboración

Los usuarios del portal de socios son externos a su organización de Salesforce pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Sus usuarios del portal de socios utilizan un portal para iniciar sesión en Salesforce. Los socios pueden crear oportunidades, y los usuarios pueden asignarles oportunidades.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Las oportunidades que un usuario del portal de socios crea se pueden acumular en el pronóstico del propietario de la cuenta. El propietario de la cuenta debe ser el gestor de pronóstico de la persona en la jerarquía de pronósticos para que las oportunidades se acumulen en el pronóstico. Por ejemplo:

- Gerardo López tiene una cuenta de socio denominada Acme.
- Gerardo tiene un contacto de Acme llamado Ana García.

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**

- Ana es usuaria del portal de socios.
- Ana responde ante Gerardo en la jerarquía de pronósticos.

Si Ana agrega oportunidades en su portal, Gerardo ve esas oportunidades en su pronóstico. Como Gerardo es el gestor de pronósticos de Ana, puede ajustar importes de pronóstico basándose en sus oportunidades y ver cómo realiza un seguimiento de su cuota.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde un pronóstico](#)

[Descripción general del portal de socios](#)

Directrices para el uso de múltiples divisas en Pronósticos de colaboración

Si su compañía utiliza pronósticos y varias divisas, su administrador de Salesforce elige una divisa de pronóstico y activa tipos de pronóstico. La divisa de pronóstico es su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario del pronóstico.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

- Cuando utiliza Pronósticos de colaboración, selecciona una *divisa de visualización*, que puede ser cualquier divisa permitida en Salesforce. En la parte superior de la página de pronósticos, haga clic en  junto al nombre de pronóstico en tipo de divisa o unidades. En Divisa, haga clic en **Cambiar divisa**.
- Si utiliza pronósticos basados en ingresos, cuando cambian los tipos de divisa, se acumulan las oportunidades y los ajustes con el valor cambiado junto con valores en la tabla de pronósticos.
- Si utiliza pronósticos basados en cantidad, cuando cambia el tipo de divisa, se acumulan las oportunidades y los ajustes con el valor cambiado.
- El indicador de proceso () aparece a medida que se acumulan valores cambiados.
- Los cambios de intervalo afectan a los periodos de pronósticos (históricos, actuales y futuros).
- La desactivación de una divisa definida como la divisa personal del usuario restablece la divisa personal del usuario a la divisa de la compañía.
- Para modificar su configuración de divisa personal, modifique su información personal.

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Elementos de Pronósticos de colaboración](#)

[Cambiar entre tipos de pronóstico](#)

Directrices para la utilización de Pronósticos de colaboración

Cuando utilice Pronósticos de colaboración, revise directrices acerca de cómo obtener lo máximo de reportes de pronósticos.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Para determinar si los reportes de pronósticos están disponibles, vaya a la ficha Reportes y luego haga clic en **Nuevo reporte**. Seleccione la carpeta donde su administrador de Salesforce colocó los tipos de reporte de pronóstico. Si no ve los campos o los nombres del tipo de reporte descritos en esta tabla, consulte con su administrador.



Importante: Los reportes incluyen la información más reciente en el momento en que ejecuta el reporte. Si los cambios están en curso mientras se ejecuta el reporte, es posible que vea una diferencia entre sus importes de reporte y la página de pronósticos.

Los datos que ve en los reportes dependen de lo que puede ver en Pronósticos de colaboración. Por ejemplo, los gestores de pronósticos pueden ver los ajustes realizados, pero alguien que no es un gestor de pronósticos que ejecute un reporte similar no verá las cantidades ajustadas en los reportes. Una cantidad de pronóstico puede componerse de una implementación de cantidades de pronósticos de muchos usuarios, examine los reportes exhaustivamente siempre que use campos de resumen.

Elemento de reporte	Cómo verlo
Resumen de pronóstico desde una perspectiva de usuario específica.	Cree un reporte de Elemento de pronóstico y agregue un filtro utilizando Propietario: Nombre completo. Filtre por el nombre de una persona específica.
La suma de las oportunidades de ingresos de una persona, sin ajustes.	Agregue Importe solo del propietario a su reporte de Elemento de pronóstico. Por ejemplo, si adquiere dos oportunidades, cada una vale 10.000 \$, el Importe solo del propietario es 20.000 \$. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad solo del propietario al reporte.
La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de pronósticos. Este importe es solo visible en reportes.	Agregue Importe sin ajustes a su reporte de Elemento de pronóstico. Por ejemplo, si la suma del importe de todas las oportunidades de su propiedad es 20.000 \$ y la suma del importe de las oportunidades de sus subordinados es 55.000 \$, el Importe sin ajustes es 75.000 \$. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad sin ajustes al reporte.
El número de pronóstico tal y como aparece para el propietario del pronóstico. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por	Agregue Importe sin ajustes del gestor a su reporte de Elemento de pronóstico. Por ejemplo, Anne tiene un Importe sin ajustes de 75.000 \$, que se compone de 20.000 \$ de sus oportunidades propias y 55.000 \$ de

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 usar los pronósticos:

- "Permitir realización de pronósticos"

Para ver la ficha Reportes:

- "Ejecutar reportes"

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

Elemento de reporte	Cómo verlo
el propietario del pronóstico en los pronósticos de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de pronósticos por encima del propietario en la jerarquía de pronósticos.	oportunidades propiedad de su subordinado Ben. Ajustó el importe de Ben en 65.000 \$ para un total de 85.000 \$. Si ajusta el número de Anne de 85.000 \$ a 100.000 \$, luego ve 85.000 \$ en Importe sin ajustes del gestor porque Anne ve este importe (y Anne no puede ver sus ajustes porque es su gestor). Para ver el importe que incluye su ajuste en 100.000 \$, consulte Importe de pronóstico. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad sin ajustes del gestor al reporte.
El pronóstico de ingresos desde la perspectiva del gestor de pronósticos y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de pronóstico.	Agregue Importe de pronóstico a su reporte de Elemento de pronóstico. Por ejemplo, suponga que usted es un gestor de pronósticos y tiene otro gestor de pronósticos que le reporte de quién tiene un Importe sin ajustes del gestor con un total de 85.000 \$. Si ajusta el pronóstico en 100.000 \$, el Importe de gestión será de 100.000 \$. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad de pronósticos al reporte.
Cuyos importes de pronóstico tienen ajustes realizados para ellos.	Agregue Tiene ajustes a su reporte de Elemento de pronóstico. Por ejemplo, si realiza un ajuste de gestor en uno de los importes de pronóstico de su subordinado, se selecciona esta casilla de verificación. Si su subordinado ajusta los importes de uno de sus subordinados, se selecciona esta casilla de verificación. Sin embargo, salvo que tenga el permiso "Ver todos los datos", si su gestor de pronósticos ajusta su importe de pronóstico, esta casilla de verificación permanece sin seleccionar. No tiene acceso a la información de ajuste de su gestor de pronóstico. También agregue Tiene ajuste de propietario. Si un usuario de pronóstico ajusta su propio pronóstico, se selecciona esta casilla de verificación.
Detalle de cuotas para sus pronósticos.	Cree un reporte de Cuotas de pronóstico. Por ejemplo, dependiendo de cómo configuró su administrador de Salesforce el tipo de reporte, puede incluir campos, como el nombre completo del propietario de la cuota. Puede filtrar por su nombre propio para ver cuotas que ha creado y sus cuentas y propietarios relacionados.
Cómo se comparan los importes de pronóstico actuales con importes de pronósticos anteriores.	Cree un reporte Pronósticos con tendencias históricas y luego compare el valor del campo Importe de pronóstico al inicio del mes con su valor a finales del mes, ordenado por propietario.
Solo resultados de sus reportes directos.	Al crear un reporte de pronóstico, elija <item name> de mis reportes directos desde el menú Mostrar.
El tipo de pronóstico al que pertenecen los resultados.	Consulte el campo Tipo de pronóstico en los resultados de reportes. Este campo está incluido en el formato de página predeterminado para reportes de Cuota y Elemento de pronóstico.

Visualización y modificación de pronósticos

Obtenga información acerca de varias tareas básicas para ayudarle a ver y modificar información en Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

EN ESTA SECCIÓN:

[Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de pronóstico](#)

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. Cuando su administrador de Salesforce establece Pronósticos de colaboración, se selecciona un intervalo de fecha de pronóstico predeterminado. Por ejemplo, el valor predeterminado puede ser de tres meses en el futuro. Utilice este valor predeterminado o cambie el intervalo de fecha mostrado para su propio pronóstico.

[Cambiar entre tipos de pronóstico](#)

Si tiene varios tipos de pronóstico activados en Pronósticos de colaboración, seleccione el tipo para utilizar en sus pronósticos.

[Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde un pronóstico](#)

Desde su página de detalles de pronósticos o la página de detalles de pronósticos de cualquier subordinado en Pronósticos de colaboración, puede ver las oportunidades que componen un pronóstico: correspondientes a un mes o un margen de meses, a todos los subordinados o solo a uno.

[Directrices para la actualización de pronósticos](#)

Algunas acciones pueden cambiar importes de pronóstico en Pronósticos de colaboración. Por ejemplo, mientras visualiza una página de pronósticos, sus subordinados pueden modificar oportunidades relacionadas o ajustar los pronósticos de sus propios subordinados. O bien, puede ajustar los pronósticos de uno de sus subordinados desde su propia página. Para ver estos cambios, actualice la página de 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

Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de pronóstico

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. Cuando su administrador de Salesforce establece Pronósticos de colaboración, se selecciona un intervalo de fecha de pronóstico predeterminado. Por ejemplo, el valor predeterminado puede ser de tres meses en el futuro. Utilice este valor predeterminado o cambie el intervalo de fecha mostrado para su propio pronóstico.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

El intervalo que seleccione es relativo al mes o trimestre actual. Por ejemplo, en enero, puede seleccionar enero como mes de inicio y abril como mes de finalización. En febrero, el intervalo de fecha mostrado se vuelve febrero a mayo y así sucesivamente. Se mantendrá su selección del intervalo de fecha hasta que elija otro.

1. Haga clic en la ficha **Pronósticos**.
2. Haga clic en **Modificar** en la tabla de acumulación.
3. En el cuadro de diálogo Intervalo de pronóstico, seleccione un periodo de inicio y de finalización.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Pronósticos mensuales y trimestrales](#)

[Conceptos 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 usar los pronósticos:

- "Permitir realización de pronósticos"

Cambiar entre tipos de pronóstico

Si tiene varios tipos de pronóstico activados en Pronósticos de colaboración, seleccione el tipo para utilizar en sus pronósticos.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

1. Haga clic en  junto al nombre de pronóstico en tipo de divisa o unidades.
2. Seleccione **Ingresos** o **Cantidad (Unidades)**.
3. Si selecciona **Ingresos** y existen varias divisas activadas, también puede seleccionar su divisa de visualización. En Divisa, haga clic en **Cambiar divisa**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Elementos de Pronósticos de colaboración](#)

[Medidas de pronósticos de ingresos y cantidad](#)

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para el uso de múltiples divisas en Pronósticos de colaboración](#)

[Ajuste de pronósticos 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 usar los pronósticos:

- "Permitir realización de pronósticos"

Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde un pronóstico

Desde su página de detalles de pronósticos o la página de detalles de pronósticos de cualquier subordinado en Pronósticos de colaboración, puede ver las oportunidades que componen un pronóstico: correspondientes a un mes o un margen de meses, a todos los subordinados o solo a uno.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

- Si su equipo de ventas realiza pronósticos de familias de productos, puede ver sus propias oportunidades o las de un subordinado para cada familia de productos. Cuando selecciona una celda de la tabla de acumulación, las oportunidades relacionadas con dicha celda aparecen en una lista en la parte inferior de la página. Puede ordenar las oportunidades por encabezado de columna.
- Para ver las oportunidades de un subordinado de una única familia de productos, haga clic en  junto al nombre del subordinado para mostrar las filas de familias de productos y, a continuación, haga clic en el nombre de la familia de productos.
- Para ver las cuotas de una oportunidad, pase el ratón por encima del porcentaje de división de la oportunidad y, a continuación, haga clic en . Aparecerá la ventana de detalles de Divisiones de oportunidad, que muestra las cuotas que se acumulan en la celda de pronóstico seleccionada en negrita. Las divisiones de la oportunidad que no se acumulan en la celda 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

seleccionada aparecen en gris. Las oportunidades que contienen solamente una única división al 100% para el propietario de oportunidad no muestran detalles de división.

Kevin Bailey • April FY 2014 • All Forecast Categories • USD 655,625.00				
Action	Opportunity Name	Account Name	Forecasted Amount	Split
Edit	Canson 55 Widget...	Canson	USD 307,500.00	25.00%
Edit	Red Packages - 10...	Red Packages	USD 137,500.00	25.00%
Edit	Red Packages - 10...	Red Packages	USD 137,500.00	25.00%
Edit	Canson - 20 Spide...	Canson	USD 43,250.00	25.00%
Edit	Universal Technolo...	Universal Technolo...	USD 14,250.00	25.00%

Opportunity Splits

25.00%	Kevin Bailey	USD 307,500.00
75.00%	Anna Bressan	USD 922,500.00
Total Opportunity Value:		USD 1,230,000.00

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de pronósticos?
- Oportunidades para el usuario del portal de socios de Pronósticos de colaboración

Directrices para la actualización de pronósticos

Algunas acciones pueden cambiar importes de pronóstico en Pronósticos de colaboración. Por ejemplo, mientras visualiza una página de pronósticos, sus subordinados pueden modificar oportunidades relacionadas o ajustar los pronósticos de sus propios subordinados. O bien, puede ajustar los pronósticos de uno de sus subordinados desde su propia página. Para ver estos cambios, actualice la página de pronósticos.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Cuando se produzca la actualización de una oportunidad o el ajuste de un pronóstico correspondiente a un pronóstico que haya seleccionado en la tabla de acumulación, se lo notificaremos.

- Si hay ajustes en curso en el pronóstico seleccionado (el suyo propio o el de su subordinado), observará un indicador de proceso (🔄) junto al pronóstico.
- Si se ha actualizado cualquiera de las oportunidades relacionadas del pronóstico seleccionado, verá el indicador de proceso en el encabezado de la lista de oportunidades.
- En el encabezado de la lista de oportunidades aparecerá el mensaje **Procesando cambios**.

Para ver los cambios, haga clic en **Actualizar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)
- [Purgas de ajustes 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

Tipos de pronóstico

Obtenga información acerca de los tipos de pronóstico disponibles en Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

EN ESTA SECCIÓN:

[Medidas de pronósticos de ingresos y cantidad](#)

Calcule pronósticos en ingresos o cantidad en Pronósticos de colaboración.

[Pronósticos de campo de oportunidades personalizado](#)

Realice un seguimiento y prediga ingresos más allá del campo `Importe` de oportunidades estándar en Pronósticos de colaboración.

[Pronósticos de divisiones de superposición](#)

Realice un seguimiento de los ingresos en Pronósticos de colaboración de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

Medidas de pronósticos de ingresos y cantidad

Calcule pronósticos en ingresos o cantidad en Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

- 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.

Por ejemplo:

- Un gestor de ventas necesita realizar pronósticos utilizando ingresos porque el vicepresidente de ventas establece importes de cuota basados en dólares americanos.
- Un representante de ventas necesita realizar pronósticos utilizando cantidad debido a un incentivo por ventas de 10.000 unidades de un producto promocional.

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: **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

Si desea realizar pronósticos de ingresos y cantidad para la misma fuente de datos, como oportunidades o familias de productos, su administrador de Salesforce puede crear un tipo de pronóstico para cada una y puede alternar entre ellas en la página de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cambiar entre tipos de pronóstico](#)

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

[Directrices para el uso de múltiples divisas en Pronósticos de colaboración](#)

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Pronósticos de campo de oportunidades personalizado

Realice un seguimiento y prediga ingresos más allá del campo `Importe` de oportunidades estándar en Pronósticos de colaboración.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Puede realizar un pronóstico de los campos de divisa personalizada en oportunidades. Por ejemplo, sus equipos de ventas pueden utilizar un campo personalizado como `Margen`, `Ingresos de repetición mensual`, `Valor de contrato anual` o cualquier otro campo de divisa que requiera su compañía. Su administrador de Salesforce puede configurar pronósticos basándose en un campo personalizado que los gestores de ventas pueden ver a continuación en la página de pronósticos.

Si utiliza divisiones de oportunidad con su campo personalizado, su pronóstico incorpora esas divisiones. Puede utilizar un pronóstico de campo personalizado por sí sola o con otros pronósticos, como un pronóstico de oportunidad-ingresos basándose en el campo `Importe` de oportunidades. Su administrador también puede configurar un pronóstico para el campo estándar `Ingresos previstos`.



Nota: Si los gestores de pronósticos o representantes de ventas que visualizan el pronóstico no puede acceder al campo de oportunidad personalizado, pueden ver importes de pronósticos pero no los valores de campo personalizado en la lista de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Pronósticos en el valor de contrato anual: Un pronóstico de campo personalizado sencillo

Aquí podemos ver una oportunidad propiedad de la representante de ventas Anna Bressan. Ana tiene varios contratos multianuales, por lo que los ingresos recibidos desde un contrato cada año se siguen en un campo personalizado `Valor de contrato anual`.

Opportunity
Acme - Premium Support

Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page

Click to add topics

Back to List: Users

Opportunity Team (3) | Opportunity Splits (2) | Open Activities (0) | Activity History (0) | Contact Roles (0) | Partners (0) | Competitors (0) | Products (0) | Notes & Attachments (0) | Stage History (1)

Opportunity Detail [Edit] [Delete] [Clone] [Sharing]

Opportunity Owner	Anna Bressan [Change]	Close Date	4/15/2014
Opportunity Name	Acme - Premium Support	Stage	Negotiation/Review
Account Name	Acme Inc.	Probability (%)	90%
Type	Existing Business	Amount	USD 250,000.00
Primary Campaign Source			
Discount Percentage			
Commission	USD 0.00		
Region/Zone	/		
Discounted Amount	USD 250,000.00		
Annual Contract Value	USD 125,000.00		

- Ana posee esta oportunidad (1).
- Este campo muestra el Valor de contrato anual personalizado (2).

El campo Valor de contrato anual en todas las oportunidades de Anna se acumula en su pronóstico Valor de contrato anual que aparece en la página de pronósticos junto con cualquier otro pronóstico configurado en Salesforce.

Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Documents Products **Forecasts**

Jump to... | Allison Wheeler | Kathy Cooper | **1**

Anna Bressan Forecast **2** Annual Contract Value in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

Amounts shown are based on exchange rate conversion.

	Closed	Commit	Best Case	Pipeline
Total: 3 Months (Change)	USD 20,000.00	USD 1,276,250.00	USD 3,649,500.00	USD 2,033,000.00
April FY 2014	USD 0.00	USD 1,221,250.00	USD 922,500.00	USD 265,000.00
May FY 2014	USD 20,000.00	USD 27,500.00	USD 1,340,000.00	USD 1,719,000.00
June FY 2014	USD 0.00	USD 27,500.00	USD 1,387,000.00	USD 49,000.00

3

Anna Bressan • April FY 2014 • All Forecast Categories • **USD 2,408,750.00** Hide

Action	Opportunity Name	Account Name	Forecasted Amount	Split	Close Date	Stage	Probability (%)	Forecast Category	Owner Full Name	Amount
Edit	Canson 55 Widget Deal	Canson	USD 922,500.00	---	4/23/2014	Proposal/Price...	75	Best Case	Bressan, Anna	USD 1,230,000.00
Edit	Red Packages - 10 Spl...	Red Packages	USD 550,000.00	---	4/30/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 1,125,000.00
Edit	Red Packages - 10 Spl...	Red Packages	USD 550,000.00	---	4/11/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 1,125,000.00
Edit	Canson - 20 Spider 4 S...	Canson	USD 173,000.00	---	4/14/2014	Prospecting	10	Pipeline	Bressan, Anna	USD 383,250.00
Edit	Acme - Premium Support	Acme Inc.	USD 125,000.00	---	4/15/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 250,000.00
Edit	Universal Technologie...	Universal Tec...	USD 57,000.00	---	4/11/2014	Needs Analysis	20	Pipeline	Bressan, Anna	USD 117,700.00
Edit	STC Labs - 9 Infinity La...	STC Labs	USD 25,000.00	---	4/11/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 50,000.00
Edit	STC Labs - 15 Infinity L...	STC Labs	USD 14,000.00	---	4/11/2014	Prospecting	10	Pipeline	Bressan, Anna	USD 28,000.00

4

1-11 of 11 | Page 1 of 1 | Chat

- Esta área muestra el pronóstico Valor de contrato anual para Ana (1).
- Este pronóstico tiene el mismo nombre que el campo personalizado (2).
- El importe previsto es el valor del campo Valor de contrato anual que se acumula en el pronóstico de Ana (3).
- Esta área muestra el importe previsto del campo Valor de contrato anual en Acme de Ana: Oportunidad Asistencia técnica Premium (4).

Nota: Para activar el pronóstico de campo personalizado, su administrador de Salesforce debe activar divisiones de oportunidad para el campo personalizado. Sin embargo, el propietario de la oportunidad recibe automáticamente una división del 100% para el campo, por lo que si su compañía no piensa utilizar divisiones con el campo, la acumulación es la misma si no hay divisiones.

Un pronóstico de campo personalizado con divisiones de oportunidad

Si utiliza divisiones de oportunidad en su campo personalizado, su pronóstico de campo personalizado acumula esas divisiones. Por ejemplo, aquí podemos ver que la representante de ventas Anna posee una oportunidad que incluye una división personalizada en el campo Valor de contrato anual para Kevin, un ingeniero de ventas responsable del aumento del Valor de contrato anual para la compañía. En este caso, la división del 25% de Kevin se acumulará en su pronóstico de Valor de contrato anual.

Opportunity

Acme - Premium Support

Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page

Click to add topics

Back to List

Opportunity Team (3) | Opportunity Splits (3) | Open Activities (0) | Activity History (0) | Contact Roles (0) | Partners (0) | Competitors (0) | Products (0) | Notes & Attachments (0) | Stage History (3)

Opportunity Detail

Edit | Delete | Clone | Sharing

Opportunity Owner

Anna Bressan [Change]

Close Date

4/15/2014

Opportunity Name

Acme - Premium Support

Stage

Negotiation/Review

Account Name

Acme Inc.

Probability (%)

90%

Type

Existing Business

Amount

USD 250,000.00

Primary Campaign Source

Discount Percentage

Commission

USD 0.00

Region/Zone

/

Discounted Amount

USD 250,000.00

Annual Contract Value

USD 125,000.00

Finance Information

Additional Information

System Information

Edit | Delete | Clone | Sharing

Opportunity Team

Add | Add Default Team | Display Access

Opportunity Team Help

Action

Team Member

Member Role

Edit

Anna Bressan

Opportunity Owner

Edit | Del

Kevin Bailey

Pre Sales Engineer

Opportunity Splits

Edit Opportunity Splits | Feedback Survey

Video Tutorial | Opportunity Splits Help

Action

Team Member

Opportunity Split Type

Percent (%)

Amount

Note

Del

Anna Bressan

Annual Contract Value

75.00

USD 93,750.00

Del

Kevin Bailey

Annual Contract Value

25.00

USD 31,250.00

- Ana posee esta oportunidad (1).
- La oportunidad contiene un campo de divisa personalizado denominado Valor de contrato anual (2).
- Kevin recibe una división del 25% en el campo Valor de contrato anual (3).

El superior de Kevin puede ver el pronóstico de Valor de contrato anual donde puede visualizar la negociación en la que está contribuyendo Kevin junto con todas las otras oportunidades en las que está trabajando su equipo de ingenieros de ventas. El superior de Kevin puede ver que Kevin está recibiendo un crédito del 25% por todas sus oportunidades, lo que contribuye en un total de 1.026.000\$ de ingresos en su pronóstico de Máximo previsto. Si el superior de Kevin estima que la negociación se cerrará al final por un importe superior, su superior puede ajustar el importe de pronóstico de Máximo previsto al alza. El responsable de Anna puede ver la división del 75% de Anna en su pronóstico.

374

HomeChatterLeadsAccountsContactsOpportunitiesReportsDashboardsDocumentsProductsForecasts+

Jump to... | Allison Wheeler | Jessica Heinz

Kevin Bailey Forecast

1

Annual Contract Value in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page

Amounts shown are based on exchange rate conversion.

	Closed	Commit	Best Case	Pipeline
Total: 3 Months (Change)	USD 36,250.00	USD 326,875.00	USD 1,026,000.00	USD 812,000.00
April FY 2014	USD 0.00	USD 313,125.00	USD 307,500.00	USD 66,250.00
May FY 2014	USD 5,000.00	USD 6,875.00	USD 371,750.00	USD 733,500.00
June FY 2014	USD 31,250.00	USD 6,875.00	USD 346,750.00	USD 12,250.00

Kevin Bailey • April FY 2014 • All Forecast Categories • USD 686,875.00

2

Action	Opportunity Name	Account Name	Forecasted Amount	Split	Close Date	Stage	Probability (%)	Forecast Category	Owner Full Na...	Amount
Edit	Canson 55 Widget Deal	Canson	USD 307,500.00	25.00%	2/23/2014	Proposal/Price Q...	75	Best Case	Bressan, Anna	USD 1,230,000.00
Edit	Red Packages - 10 Spid...	Red Packages	USD 137,500.00	25.00%	4/30/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 1,125,000.00
Edit	Red Packages - 10 Spid...	Red Packages	USD 137,500.00	25.00%	4/11/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 1,125,000.00
Edit	Canson - 20 Spider 4 S...	Canson	USD 43,250.00	25.00%	4/14/2014	Prospecting	10	Pipeline	Bressan, Anna	USD 383,250.00
Edit	Acme - Premium Support	Acme Inc.	USD 31,250.00	25.00%	4/15/2014	Negotiation/Revi...	90	Commit	Bressan, Anna	USD 250,000.00
Edit	Universal Technologies...	Universal Tec...	USD 14,250.00	25.00%	4/11/2014	Needs Analysis	20	Pipeline	Bressan, Anna	USD 117,700.00

1-11 of 11

Page 1 of 1

Chat

- Esta área muestra el pronóstico de divisiones Valor de contrato anual de Kevin (1).
- Esta área muestra la división del 25% de Kevin en Acme de Ana: Oportunidad Asistencia técnica Premium (2).

Pronósticos desde el campo Ingresos previstos estándar

El campo Ingresos previstos estándar es útil para oportunidades que producen probablemente más o menos ingresos que los indicados en el campo Importe. Si utiliza el campo Ingresos previstos, su administrador puede configurar un pronóstico para él. El pronóstico Ingresos previstos aparece luego en le menú Tipo de pronóstico del mismo modo que un pronóstico de campo personalizado.

Pronósticos de divisiones de superposición

Realice un seguimiento de los ingresos en Pronósticos de colaboración de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a Pronósticos personalizables.

Como responsable de ventas, es posible que utilice divisiones de ingresos para miembros del equipo de crédito que son responsables directamente de las oportunidades. Para proporcionar más flexibilidad con quién asigna créditos para oportunidades, puede utilizar divisiones de superposición que le ayudan así como a otros miembros del equipo a asignar créditos a funciones de ventas de superposición para trabajar en oportunidades. Las divisiones de superposición pueden agregar cualquier porcentaje del importe de oportunidades, en ocasiones superando el 100%. Por ejemplo, su equipo de ventas puede incluir ingenieros de ventas, especialistas del producto o socios que ayudan a cerrar negociaciones pero que no son responsables directos de ellos.

Los pronósticos de superposición le permiten predecir ingresos desde divisiones de superposición. Los importes de supervisión se acumulan en la jerarquía de funciones basándose en el campo Importe de la oportunidad y el porcentaje de división del miembro del equipo de superposición.

Aquí puede ver que el representante de ventas Scott posee una oportunidad que incluye una división de superposición para el ingeniero de ventas Owen que está a su vez trabajando con Scott para cerrar la negociación. Para Scott, el campo Importe de oportunidad se acumula en su pronóstico de ingresos de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Opportunity

Anaco Limited - 400K

Customize Page | Printable View | Help for this Page

Show Feed

Opportunity Team (3) | Opportunity Splits (4) | Open Activities (3) | Activity History (3) | Contact Roles (3) | Products (North America) (1) | Quotes (3)

Opportunity Detail

Edit | Delete | Clone | Sharing

Opportunity Name

Anaco Limited - 400K

Amount

\$396,000.00

Opportunity Owner

Scott Thompson (Change)

Profit

Account Name

Anaco Limited

Close Date

12/27/2013

Type

New Business

Stage

Needs Analysis

Forecast Category

Best Case

Probability (%)

20%

Description

Description

Great sales cycle, with our new product this looks like a great fit

Next Step

calling up the chain

Marketing Information

Lead Source

Google Adwords

System Information

Created By

Scott Thompson, 8/9/2013 2:04 PM

Last Modified By

Valerie Jones

Opportunity Record Type

Simple (Change)

Opportunity Team

Add

Action

Team Member

Member Role

Edit

Scott Thompson

Opportunity Owner

Edit | Del

Sue Martin

Account Manager

Edit | Del

Owen Overlay

Opportunity Splits

Edit Opportunity Splits | Feedback Survey | All

Release

2

Action

Team Member

Opportunity Split Type

Percentage (%)

Amount

Note

Del

Owen Overlay

Overlay

50.00

\$198,000.00

specialist

- Scott posee esta oportunidad (1).
- Owen recibe una división del 50% (2).

El superior de Owen también puede ver el pronóstico de superposición donde puede visualizar la negociación en la que está contribuyendo Owen junto con todas las otras oportunidades en las que está trabajando su equipo de ingenieros de ventas. El superior de Owen puede ver que Owen está recibiendo un crédito del 50% para esta negociación, que contribuye en un total de 948.000\$ de ingresos en su pronóstico de Máximo previsto. Si el superior de Owen estima que la negociación se cerrará por un importe superior, puede ajustar el importe de pronóstico de Máximo previsto.

Home | Chatter | Leads | Accounts | Contacts | Opportunities | Reports | Dashboards | Forecasts

Karen Adams Forecast

Jump to... | Elliot Smith | Jeff Diamond | Valerie Jones

Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page

Overlay Splits in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

	Quota	Closed	Commit	Best Case	Pipeline
Total: 2 Quarters (Change)	\$1,200,000.00	\$74,000.00	\$377,129.00	\$948,000.00	\$591,000.00
FQ4 FY 2013	\$600,000.00	\$74,000.00	\$377,129.00	\$948,000.00	\$591,000.00
Octavia Overlay	\$200,000.00	\$53,500.00	\$54,000.00	\$160,000.00	\$160,000.00
Olivia Overlay	\$200,000.00	\$12,000.00	\$217,564.50	\$590,000.00	\$347,000.00
Owen Overlay	\$200,000.00	\$8,500.00	\$105,564.50	\$198,000.00	\$84,000.00
Wendy Overlay's Own Opportunities	-	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Wendy Overlay Team • FQ4 FY 2013 • All Forecast Categories • \$1,990,000.00 (Units)

2

Action	Opportunity Name	Account Name	Amount	Split	Forecasted Amount	Close Date	Stage	Probability (%)	Forecast Category	Owner Full Name	Next
Edit	Haven Enterprises...	Haven Enterprises	\$590,000.00	100.00%	\$590,000.00	12/29/2013	Needs Analysis	20	Best Case	Thompson, Scott	Dis
Edit	Anaco Limited - 400K	Anaco Limited	\$396,000.00	50.00%	\$198,000.00	12/27/2013	Needs Analysis	20	Best Case	Thompson, Scott	call
Edit	Employment-322K	Employment	\$322,000.00	100.00%	\$322,000.00	11/25/2013	Qualification	10	Pipeline	Lee, Kasey	Qua
Edit	Green Dot - 180K	Green Dot	\$160,000.00	100.00%	\$160,000.00	12/17/2013	Needs Analysis	35	Best Case	McCrane, Eli	Qua
Edit	Towson Inc - 140K	Towson Inc	\$140,000.00	100.00%	\$140,000.00	12/18/2013	Qualification	10	Pipeline	Long, Cindy	Qua

376

- El menú Tipo de pronóstico mostrando el pronóstico Divisiones de superposición (1)
- División del 50% de Owen (2)
- Contribución de Owen en 198.000\$ para el pronóstico de Máximo previsto del cuarto trimestre fiscal del año fiscal 2013 (3)
- El importe total de Máximo previsto para el cuarto trimestre fiscal del año fiscal 2013 (4)

Ajustes de pronósticos

Los usuarios de Pronósticos de colaboración que anticipan diferencias entre el pronóstico actual y los resultados de futuro actuales pueden cambiar los importes de acumulación de pronósticos.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

EN ESTA SECCIÓN:

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

Agregue ajustes a los importes de pronóstico de Confirmación y Máximo previsto. Luego cambie o elimine ajustes según sea necesario.

[Ajustar pronósticos](#)

Para agregar un ajuste a un importe de pronóstico de Confirmación o Máximo previsto en Pronósticos de colaboración, haga clic en su celda en la tabla de pronóstico y luego ingrese el nuevo importe.

[Visualizar y modificar ajustes de pronósticos](#)

Visualice los detalles sobre los ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración, incluida la persona que hizo los ajustes, los importes ajustados y la acumulación bruta original (el importe del pronóstico antes de los ajustes). Modifique los ajustes que realizó según sea necesario.

[Purgas de ajustes en Pronósticos de colaboración](#)

Se pueden purgar los ajustes cuando cambia algunos ajustes de año fiscal personalizado y de pronóstico. Los datos en los que se basan los pronósticos permanecen intactos.

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

Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración

Agregue ajustes a los importes de pronóstico de Confirmación y Máximo previsto. Luego cambie o elimine ajustes según sea necesario.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Para ajustar pronósticos, los ajustes deben estar activados. Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de Pronósticos de colaboración para ajustar sus propios pronósticos o ambos.

Un ajuste muestra una estimación de un gestor de pronósticos o representantes de ventas acerca del importe final que esperan que aporten las oportunidades de un pronóstico al cierre del período de pronóstico. Algunos gestores de pronósticos necesitan ajustar su pronóstico propio o el de un subordinado. Por ejemplo, saben que algunos empleados tienden a ser demasiado optimistas o demasiado conservadores al asignar importes a oportunidades. Los representantes de ventas también pueden ajustar sus propios pronósticos si creen que los importes de la oportunidad están sobre o subvalorados. Los gestores de pronósticos pueden ajustar pronósticos que incluyan únicamente los importes brutos de la oportunidad o pronósticos que tienen ajustes realizados por otra persona de su equipo de oportunidades. Un ajuste no cambia el importe de acumulación bruto, simplemente aporta un nivel de detalle. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene ajustes separados.

Los gestores de pronósticos pueden ajustar sus propios pronósticos Confirmación y Máximo previsto y los pronósticos de subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de pronósticos. Pueden visualizar los ajustes realizados por subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de pronósticos. Los ajustes realizados en los pronósticos de sus subordinados se acumulan en sus propios pronósticos. Cuando ajusta, puede incluir una nota explicativa. Las notas de ajustes no aparecen en reportes.

Por ejemplo, supongamos que usted es un responsable de ventas que ha ajustado el pronóstico de uno de sus representantes de ventas de 2.000 \$ a 1.500 \$. Su vicepresidente, que es su responsable de pronósticos, verá 1.500 \$ si ve su pronóstico junto con un icono  indicando que el importe incluye un ajuste. El vicepresidente puede decidir volver a ajustarlo a 2.000 \$.

Las páginas de pronósticos propias de los gestores de pronósticos muestran todos los importes de pronóstico y detalles de oportunidad relacionados. Cuando los gestores ven la página de pronósticos de un subordinado, visualizan los totales que el subordinado podría ver. Los ajustes que un gestor realiza en los importes de los subordinados desde su propia página de pronósticos no aparecen en la página de pronósticos del subordinado. En su lugar, los gestores ven los pronósticos del subordinado y cualquier ajuste que el subordinado realiza en sus propios importes o los importes de sus subordinados. Por ejemplo, supongamos que es un vicepresidente de ventas. En su propia página de pronósticos, verá un pronóstico de 1.250 \$ para Máximo previsto de julio (incluyendo un ajuste que ha realizado de 50 \$) para uno de sus subordinados de primer nivel, un responsable de ventas. No obstante, al ver la página de pronósticos del responsable de ventas, el pronóstico Máximo previsto para julio es de 1200 \$ porque no incluye su ajuste. Si un gestor y un subordinado ajustan el mismo importe de pronóstico, solo se acumula el ajuste del gestor en la jerarquía de pronósticos.

Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene ajustes separados. Por ejemplo, si los pronósticos de oportunidad-ingresos y pronósticos de oportunidad-cantidad están activados, puede ajustar importes de pronóstico en cada una de esos pronósticos. Sin embargo, los ajustes realizados en el pronóstico basado en oportunidad-ingresos no aparecen como ajustes en ningún otro tipo de pronóstico. Por lo tanto, si ajusta un importe en un pronóstico de oportunidad-ingresos de 100.000 \$ a 90.000 \$ y luego cambia su vista de pronóstico, no verá un valor de ajuste equivalente en el pronóstico oportunidad-cantidad. Si vuelve a cambiar la vista de pronóstico a pronóstico de oportunidad-ingresos, verá su ajuste de 90.000 \$. Si utiliza pronósticos de familia de productos, no puede ajustar sus propios importes de pronóstico de familia de productos.

Cuando una oportunidad pasa de una categoría de pronóstico a otra, como de Oportunidades en curso a Máximo previsto, los importes sin procesar no ajustados cambian en cada una de estas acumulaciones. Sin embargo, los importes de pronóstico con ajustes no cambian

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

en la tabla de acumulación en la página de pronósticos. Recomendamos actualizar o eliminar sus ajustes de cada acumulación de pronósticos para representar los cambios en la etapa de oportunidades.



Nota: Mientras está visualizando una página de pronósticos, sus subordinados pueden estar ajustando importes de pronóstico o modificando oportunidades relacionadas. O bien, puede ajustar los pronósticos de uno de sus subordinados desde su propia página. Todos estos eventos cambian los importes de pronóstico. Haga clic en **Actualizar** para ver los importes de pronóstico más recientes.

Esta tabla muestra quién puede ver y ajustar sus pronósticos.

Usuario	¿Puede ver sus pronósticos?	¿Puede ajustar sus pronósticos?
El superior de su superior	Sí	No
Su superior	Sí	Sí. El gestor ajusta importes desde su propia página de pronósticos.
Usted	Sí	Sí, si está activado por su administrador. Solo puede ajustar totales de pronóstico, no los subtotales para Mis oportunidades.
Su reporte directo	No	No
Su subordinado que no es un reporte directo.	No	No

Esta tabla muestra los pronósticos de aquellos que puede ver y ajustar.

Usuario	¿Puede ver pronósticos?	¿Puede ajustar pronósticos?
El superior de su superior	No	No
Su superior	No	No
Usted	Sí	Sí, si está activado por su administrador de Salesforce.
Su reporte directo	Sí. Sin embargo, si selecciona el pronóstico de un subordinado directo, obtendrá la misma vista que la del subordinado, por lo que sus ajustes no serán visibles.	Sí. Usted ajusta estos importes desde su propia página de pronósticos.
Su subordinado que no es un reporte directo.	Sí. Ve la misma información que el subordinado.	No. Sus reportes directos pueden ajustar los pronósticos de sus propios reportes directos.

Si un pronóstico incluye ajustes, verá estos iconos junto al importe.

Icono	Definición
	Ha ajustado el importe de pronóstico. Verá este indicador únicamente en su página de pronósticos.
	Uno de sus subordinados ha ajustado el pronóstico. Verá este indicador en su página de pronósticos y en las páginas de pronósticos de sus subordinados.
	Tanto usted como uno o varios de sus subordinados ajustaron el pronóstico. Solo verá este indicador en su página de pronósticos porque, cuando vea los detalles de la página de un subordinado, verá dicha página tal y como la ve ese usuario.
	Guarde el ajuste.
	Deshaga el ajuste y restaure el valor anterior del pronóstico. Pase el ratón sobre el botón para ver una sugerencia que le indique si el valor anterior incluye un ajuste.
	El ajuste incluye una nota.
eliminar	Elimine su ajuste y restaure el valor anterior, que puede incluir el ajuste realizado por otra persona.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ajustar pronósticos](#)[Visualizar y modificar ajustes de pronósticos](#)[Purgas de ajustes en Pronósticos de colaboración](#)[Cambiar entre tipos de pronóstico](#)[Directrices para la actualización de pronósticos](#)

Ajustar pronósticos

Para agregar un ajuste a un importe de pronóstico de Confirmación o Máximo previsto en Pronósticos de colaboración, haga clic en su celda en la tabla de pronóstico y luego ingrese el nuevo importe.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Para ajustar pronósticos, los ajustes deben estar activados. Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de Pronósticos de colaboración para ajustar sus propios pronósticos o ambos.

Si utiliza pronósticos de familias de productos, realice ajustes en los totales de las familias de productos individuales de un subordinado en lugar de en el total de todas las familias de productos.

1. Cuando encuentre un pronóstico que desee ajustar, pase el ratón sobre su celda y haga clic en .
2. Ingrese sus ajustes en el campo.
3. Para incluir información acerca del motivo por el cual realizó el ajuste, agregue una nota (máximo de 140 caracteres).
4. Haga clic en . Aparece un punto blanco (•) junto al importe para mostrar que ajustó el pronóstico. El ajuste se acumula en la fila correspondientes al total del intervalo del período en la página. Si incluyó una nota con su ajuste, aparece un triángulo azul (▲) junto al importe.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)
- [Visualizar y modificar ajustes de pronósticos](#)
- [Purgas de ajustes en Pronósticos de colaboración](#)
- [Cambiar entre tipos 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

PERMISOS DE USUARIO

Para usar los pronósticos:

- "Permitir realización de pronósticos"

Para ajustar los pronósticos:

- "Sustituir pronósticos"

Visualizar y modificar ajustes de pronósticos

Visualice los detalles sobre los ajustes de pronósticos en Pronósticos de colaboración, incluida la persona que hizo los ajustes, los importes ajustados y la acumulación bruta original (el importe del pronóstico antes de los ajustes). Modifique los ajustes que realizó según sea necesario.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

1. Amplíe la tabla de pronósticos para buscar el pronóstico ajustado que desee ver. Aparece un indicador junto a los importes de pronóstico ajustados.
2. Pase el ratón sobre la celda para ver información detallada sobre el ajuste.
3. Haga doble clic en la celda o haga clic en para modificar o eliminar los ajustes que haya realizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Ajustar 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

PERMISOS DE USUARIO

Para usar los pronósticos:

- "Permitir realización de pronósticos"

Para ajustar los pronósticos:

- "Sustituir pronósticos"

Purgas de ajustes en Pronósticos de colaboración

Se pueden purgar los ajustes cuando cambia algunos ajustes de año fiscal personalizado y de pronóstico. Los datos en los que se basan los pronósticos permanecen intactos.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Las purgas de ajustes se producen cuando su administrador de Salesforce realiza una de las siguientes acciones.

- Desactiva Pronósticos de colaboración.
- Desactiva ajustes del gestor. Solo se purgan los ajustes realizados por gestores de pronósticos en los pronósticos de sus subordinados.
- Desactiva ajustes del propietario. Solo se purgan los ajustes realizados por usuarios de pronósticos en sus propios pronósticos.
- Cambia el ajuste de su periodo de pronóstico de trimestral a mensual o de mensual a trimestral.
- Desactiva un tipo de pronóstico. Solo se purgan los ajustes para ese tipo de pronóstico.
- Cambia el mes de inicio de su año fiscal cuando el periodo de pronóstico está definido como trimestral. Los ajustes y las cuotas se purgan.
- Elimina una familia de productos. Los ajustes y las cuotas se purgan para la familia de productos eliminada.
- Cambia de acumulación de pronósticos acumulativos a acumulación de categoría de pronóstico individual, o bien de acumulación individual a acumulación acumulativa.
- Crea un año fiscal personalizado para la primera vez. Todos los ajustes y las cuotas para los años fiscales estándar correspondientes y siguientes se purgan.
- Elimina un trimestre o periodo fiscal personalizado. Las cuotas y los ajustes de pronóstico para ese periodo o trimestre también se eliminan.

Las purgas de ajustes también se producen cuando alguna de las siguientes situaciones es verdadera.

- Ya no es un gestor de pronósticos. Solo se purgan los ajustes que realiza en los importes de pronóstico de subordinados.
- Se le elimina de una función definida como gestor de pronósticos en la jerarquía de pronósticos. Solo se purgan los ajustes que realiza en los importes de pronóstico de subordinados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

[Ajustar 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

Cuotas en Pronósticos de colaboración

Una cuota de pronóstico es el objetivo de ventas mensual y trimestral asignado a un miembro del equipo de ventas. 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 tiene varios tipos de pronóstico activados, cada tipo mantiene información de cuotas separada.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Si las cuotas de pronósticos están activadas, los datos de la cuota aparecen en estas ubicaciones en la página de pronósticos.

- Una columna que contiene las cantidades de cuota de un periodo específico. Si su pronóstico incluye familias de productos, esta columna incluye cuotas para cada familia de productos.
- Una fila que contiene las cantidades porcentuales logradas para un periodo específico en una acumulación de pronóstico determinada.

EN ESTA SECCIÓN:

[Consideraciones para el uso de cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

Antes de utilizar cuotas de pronósticos, revise algunas consideraciones.

[Mostrar y ocultar información de cuota en Pronósticos de colaboración](#)

Muestre y oculte datos de cuotas de modo que su página de pronósticos tenga el aspecto que desea.

Consideraciones para el uso de cuotas en Pronósticos de colaboración

Antes de utilizar cuotas de pronósticos, revise algunas consideraciones.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

- En pronósticos de familia de productos, los gestores de ventas no pueden ver sus propias cuotas y logros de cuotas para familias de productos individuales. Solo aparece su cuota total en la tabla de acumulación. Por ejemplo, si tres representantes de ventas combinaron importes de cuota de 75.000 \$ y su gestor de pronósticos tiene una cuota individual de 30.000 \$, la cuota del gestor es 105.000 \$.
- Puede modificar únicamente las cuotas de los subordinados directos (Se requiere el permiso "Gestionar cuotas"), no las suyas propias.

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

[Mostrar y ocultar información de cuota en Pronósticos de colaboración](#)

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"

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"

Mostrar y ocultar información de cuota en Pronósticos de colaboración

Muestre y oculte datos de cuotas de modo que su página de pronósticos tenga el aspecto que desea.



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

1. Haga clic en **Mostrar opciones**.
2. Para mostrar su importe de cuota para cada periodo, seleccione **Mostrar columna de cuotas**.
3. Para mostrar su logro de cuotas para una acumulación específica en un periodo seleccionado, seleccione **Mostrar % de logro de cuotas**. El porcentaje mostrado a continuación de cada importe de pronóstico indica la proporción de cuota de usuarios que representa el importe.

La información de cuotas que aparece puede ser de ingresos o importes de cantidad, dependiendo del tipo de pronóstico que está utilizando. Si varios tipos de pronóstico están activados, cada tipo de pronóstico mantiene información de cuotas separada. Para ocultar la información de cuotas, vuelva a Mostrar opciones y anule la selección de estas opciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

Preguntas más frecuentes sobre el pronóstico y la planificación de sus ciclos de ventas con pronósticos

Preguntas más frecuentes sobre pronósticos

- [¿Qué diferencia hay entre las versiones de Pronósticos?](#)
- [¿Puedo ajustar mi propio pronóstico?](#)
- [¿Por qué no puedo ajustar pronósticos?](#)
- [¿Qué determinan aquellos pronósticos que puedo ajustar?](#)
- [¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de pronósticos?](#)
- [¿Por qué no puedo utilizar la gestión de territorios?](#)
- [¿Cómo puedo ver y actualizar las asignaciones de categorías de pronósticos y etapas de oportunidades?](#)
- [¿Por qué no veo el vínculo "Saltar a" en mi página de pronósticos?](#)
- [¿Cómo puedo configurar cuotas para mis representantes de ventas?](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Conceptos de Pronósticos de colaboración](#)

¿Qué diferencia hay entre las versiones de Pronósticos?

[Pronósticos de colaboración](#) incluyen muchas de las mismas funcionalidades que [Pronósticos personalizables](#).

Consulte qué funciones están disponibles en cada versión de Pronóstico. Si está migrando a Pronósticos de colaboración, consulte [Consideraciones para la migración desde Pronósticos de venta personalizables a Pronósticos de colaboración](#).

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"

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar cuotas:

- "Permitir realización de pronósticos"
- Y
- "Gestionar cuotas"

Función	Pronósticos personalizables	Pronósticos de colaboración
Acceso a la API	✓	✓
Acumulaciones automáticas	✓	✓
Chat en tiempo real		✓
Años fiscales personalizados	✓	✓
Pronósticos de campo de divisa de oportunidad personalizada		✓ (No disponible en Professional Edition)
Establecimiento de divisa de pronóstico predeterminada		✓
Selección de intervalo de pronóstico individual - controlada por usuario	✓	✓
Asignar Categorías de pronósticos a Etapas de la oportunidad	✓	✓
Pronósticos mensuales	✓	✓
Compatibilidad con múltiples divisas	✓	✓
Ajustes a nivel de oportunidad	✓	Puede utilizar un campo de divisa de oportunidades personalizado para guardar importes ajustados y un pronóstico de campo personalizado para seguir la acumulación de ese campo.
Filtros y clasificación de la lista de oportunidades		✓
Pronósticos de divisiones de oportunidad		✓ (No disponible en Professional Edition)
Etapas de oportunidad	✓	✓
Pronósticos de divisiones de superposición		✓ (No disponible en Professional Edition)
Anulación (ajuste) de pronósticos	✓	✓
Sustituir (Ajuste) notas	✓	✓
Oportunidades de socios en pronósticos	✓	✓ (No disponible en Professional Edition)

Función	Pronósticos personalizables	Pronósticos de colaboración
Pronósticos de familia de productos	✓	✓
Pronósticos de programación de productos	✓	
Cuotas	✓	✓
Pronósticos de cantidad	✓	✓
Pronósticos trimestrales	✓	✓
Cambiar nombre de categorías		✓
Reportes y tableros	✓	✓
Cambiar el tamaño de las columnas de tabla de pronóstico		✓
Pronósticos de ingresos	✓	✓
Compartir pronósticos	✓	✓ (Piloto, solo API)
Historial de pronósticos e instantáneas	✓	✓
Lista de oportunidades clasificable desde página de pronósticos	✓	✓
Enviar pronósticos	✓	
Gestión de territorios	✓ (Solo la función Gestión de territorios original. Gestión de territorios de compañía no es compatible.)	

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre pronósticos](#)

¿Puedo ajustar mi propio pronóstico?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de Pronósticos de colaboración para ajustar sus propios pronósticos o ambos. Si solo *ajustes de administrador* están activados, los administradores que no son de pronósticos no pueden ajustar ningún pronóstico. En este caso, los gestores de pronósticos de colaboración pueden ajustar pronósticos de subordinados que les notifiquen dentro de la jerarquía y no sus propios pronósticos.

Si los ajustes de *propietario* están activados, todos los usuarios de pronósticos pueden ajustar sus propios importes de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Por qué no puedo ajustar pronósticos?](#)

[Ajustar pronósticos](#)

¿Por qué no puedo ajustar pronósticos?



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de Pronósticos de colaboración para ajustar sus propios pronósticos o ambos. Si solo los ajustes del administrador están activados, debe ser un administrador de pronósticos para ajustar pronósticos. Si ha modificado funciones de trabajo recientemente, compruebe la jerarquía de pronósticos para ver si continúa siendo un gestor de pronósticos. Desde Configuración, ingrese *Jerarquía de pronósticos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos**. Si usted es un gestor de pronósticos, su nombre aparecerá junto a una función asignada como un gestor de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Puedo ajustar mi propio pronóstico?](#)

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

¿Qué determinan aquellos pronósticos que puedo ajustar?



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar pronósticos de subordinados, todos los usuarios de Pronósticos de colaboración para ajustar sus propios pronósticos o ambos.

Si usted es un administrador y los ajustes de administrador están activados, la [jerarquía de pronósticos](#) determina de quién son los pronósticos que puede ver y ajustar. Incluso si una persona se dirige a usted en la *jerarquía de funciones*, no puede ajustar los pronósticos de esa persona a no ser que se dirija a usted en la jerarquía de pronósticos.

Si los ajustes de propietario están activados, todos los usuarios de pronósticos pueden ajustar sus propios pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Puedo ajustar mi propio pronóstico?](#)

[¿Por qué no puedo ajustar pronósticos?](#)

[Ajuste de pronósticos en Pronósticos de colaboración](#)

¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de pronósticos?



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Pruebe una de las siguientes acciones.

- Para ver oportunidades de todas las categorías del pronóstico correspondientes a un mes, un trimestre o un margen de meses o trimestres, haga clic en la fila correspondiente de la tabla. Todas las oportunidades de todas las categorías aparecen en la lista de oportunidades.

- Para ver oportunidades de una única acumulación de pronósticos correspondientes a un mes, un trimestre o un margen de meses o trimestres, haga clic en su celda dentro de la fila. Todas las oportunidades de dicha acumulación aparecen en la lista de oportunidades.
-  **Sugerencia:** Recuerde que las acumulaciones de pronósticos dependen de la etapa de la oportunidad. Para cambiar su categoría de pronóstico sin actualizar la fase de oportunidad, vaya a la página de detalles de la oportunidad. Si su administrador agregó el campo `Categoría de pronóstico` a su formato de página de oportunidad, puede hacer clic sobre él para abrir un cuadro de selección. En el cuadro, use la lista desplegable `Categoría de pronóstico` para actualizar la categoría de pronóstico de la oportunidad.
- Para ver las oportunidades de un subordinado en un solo mes, haga clic en la fila del subordinado dentro de dicho mes.
- Para ordenar la lista de oportunidades, haga clic en el encabezado de cualquier columna. La mayoría de las columnas están ordenadas de forma alfanumérica, pero la columna `Categoría` se ordena según la proximidad con respecto al cierre.
- Para desplazarse por una lista con una longitud superior a una página, haga clic en **Anterior** y **Siguiente** o ingrese un número de página en el campo `Página`.
- Para modificar una oportunidad que aparezca en la lista, haga clic en **Modificar** junto a su nombre.
- Para ver cualquier publicación de Chatter relacionada con la oportunidad, haga clic en el vínculo **Nombre de la oportunidad** de la oportunidad para ir a su página de detalles. Haga clic en **Mostrar noticias en tiempo real**. Después, haga clic en **Seguir** si desea ver las notificaciones de Chatter sobre toda la actividad de la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde un pronóstico](#)

¿Cómo puedo ver y actualizar las asignaciones de categorías de pronósticos y etapas de oportunidades?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Debe ser un administrador para actualizar asignaciones de categorías de pronósticos y etapas de oportunidades.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a `Campos`.
2. Haga clic en `Etapas`.
3. Desplácese hacia abajo hasta los valores de la lista de selección `Etapas de oportunidades` y consulte la fila de cada etapa para ver a qué categoría de pronóstico está asignada; haga clic en **Modificar** para modificar una asignación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre pronósticos](#)

¿Por qué no veo el vínculo “Saltar a” en mi página de pronósticos?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Solos los gestores de pronósticos que tienen usuarios de pronósticos que les informan en la jerarquía de pronósticos pueden ver “Saltar a”.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre pronósticos](#)

¿Cómo puedo configurar cuotas para mis representantes de ventas?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

Si cuenta con los permisos correctos, puede configurar cuotas para su organización:

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.
4. Para cargar datos de presupuesto, use la API de la versión 25 o posterior o el Cargador de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de cuotas en Pronósticos de colaboración](#)

[Mostrar y ocultar información de cuota en Pronósticos de colaboración](#)

¿Por qué no puedo utilizar la gestión de territorios?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos de colaboración y no a [Pronósticos personalizables](#).

La gestión de territorios está disponible para Pronósticos personalizables y no para Pronósticos de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas más frecuentes sobre pronósticos](#)

Estimación de ingresos y ventas con pronósticos personalizables

Descripción general de pronósticos personalizables

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Un pronóstico con capacidad de personalización es una solución flexible que permite estimar los ingresos que puede generar su organización o cuántos artículos puede vender. Este tipo de pronósticos puede configurarse de manera que reflejen el modo en que la organización prevé sus ventas. Gracias a ellos, podrá realizar pronósticos por mes o por trimestre, usar distintas fechas a la hora de aplicar importes a los pronósticos, realizar pronósticos en función de los ingresos, de cantidades o de ambos y, por último, definir cuotas adicionales de acuerdo a las familias de productos.

Emplee los pronósticos con capacidad de personalización para revisar el pronóstico y consultar los detalles de los importes de pronóstico a fin de ver las oportunidades incluidas en esta. Del mismo modo, sobrescriba los importes de pronóstico directamente de la oportunidad, o bien sobrescriba el pronóstico desde la ficha Pronósticos sin notificar a los usuarios que estén por debajo en la jerarquía de funciones del pronóstico.

Si hace clic en la ficha Pronósticos aparecerán sus pronósticos para el periodo seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pronósticos de otros usuarios:

- “Ver todos los pronósticos”

Para sustituir el pronóstico:

- “Sustituir pronósticos”

- Haga clic en **Enviar** para enviar un pronóstico, realizando una instantánea de los datos del pronóstico disponibles en el historial y reportes de pronósticos. Consulte [Envío de pronósticos personalizables](#).
- Haga clic en **Historial del pronóstico** para mostrar los datos de los pronósticos que envió en el pasado. A continuación, haga clic en **Resumen del pronóstico** para volver a los datos actuales del pronóstico.
- Haga clic en **Vista de impresión** para ver el pronóstico seleccionado en un formato simple y listo para su impresión.
- Revise sus pronósticos y los pronósticos de reportes directos o pronósticos que tenga compartidos de forma manual. Consulte [Visualización de pronósticos personalizables](#) para obtener instrucciones sobre diferentes opciones de visualización.
- Haga clic en la subficha Pronósticos para ver los detalles del pronóstico. Consulte [Visualización de pronósticos personalizables](#) para obtener más información.
- Haga clic en la subficha Oportunidades para ver las oportunidades que se incluyen en el pronóstico mostrado. En la subficha Oportunidades, puede seleccionar o crear una vista de lista para filtrar las oportunidades que se muestran. Consulte [Visualización de pronósticos personalizables](#) para obtener más información.
- Haga clic en el icono de modificación () para realizar los cambios al total de pronósticos ajustado o para añadir una sustitución a una cantidad de pronóstico concreta. Para obtener más información acerca de cómo sobrescribir cantidades, consulte [Sustitución de pronósticos personalizables](#).

Si su pronóstico no está disponible, haga contacto con su administrador para que le agregue a la jerarquía de pronósticos (o a la jerarquía de territorios, si su organización utiliza gestión de territorios).

 **Nota:** La ficha Pronósticos es diferente de las demás en el hecho de que calcula automáticamente los datos según los datos de la oportunidad. No será necesario crear ni eliminar registros de pronósticos.

Para obtener información sobre cómo implementar el pronóstico personalizable en su organización, consulte Configuración del pronóstico personalizable.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Tengo pronósticos personalizables?](#)

[¿Qué diferencia hay entre las versiones de Pronósticos?](#)

[¿Tengo pronósticos personalizables?](#)

[Gestión de pronósticos personalizables](#)

¿Tengo pronósticos personalizables?

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Posiblemente no sea sencillo saber si se tiene la función de pronósticos con capacidad de personalización, dado que el nombre de la ficha no cambia cuando se realiza la conversión a este tipo de pronósticos. A continuación se describe la forma de saber si la tiene:

Haga clic en la ficha Pronósticos.

- Si ve los botones **Presentación de los pronósticos personalizables** o **Solicítelos ahora**, significa que no tiene los pronósticos personalizables.
- Si no ve ningún botón, significa que su organización ya tiene los pronósticos personalizables.

Para activar los pronósticos personalizables:

1. En Configuración, ingrese *Pronósticos (Personalizables)* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de pronósticos**.
2. Seleccione **Activar pronóstico personalizable**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- Una vez haya activado los pronósticos personalizables, consulte Configuración de los pronósticos personalizables.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de pronósticos personalizables](#)

[¿Qué diferencia hay entre las versiones de Pronósticos?](#)

Establecimiento de cuotas para pronósticos personalizables

Los usuarios que tengan el permiso adecuado podrán establecer su propia cuota individual. Los administradores y usuarios con el permiso apropiado podrán modificar cualquier cuota en todo momento, mientras que los administradores siempre podrán cambiar las cuotas de aquellos usuarios a los que supervisen directamente en la jerarquía de funciones.

- Realice una de las siguientes acciones:
 - Para establecer su cuota personal, acceda a su información personal en su configuración personal.
 - Si desea cambiar la cuota de un usuario al que supervisa, en Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en el nombre completo del usuario adecuado.
 - Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Cuotas.
 - Seleccione el rango de inicio apropiado y la longitud de rango. Si puede, seleccione un territorio y una familia de productos.
-  **Nota:** Si su organización utiliza años fiscales personalizados, no podrá definir cuotas para un periodo que no tenga un año fiscal definido.
- Ingrese las cantidades de la cuota para ingresos y/o cantidad.
 - Si trabaja con más de una divisa, seleccione la que proceda.
 - Haga clic en **Guardar** para guardar la cuota y regresar a la página de detalles del usuario o haga clic en **Guardar rápido** para guardar los valores y continuar para modificar la cuota.

 **Sugerencia:** Si utiliza **Guardar rápido** podrá configurar rápidamente una cuota diferente para cada familia de productos.

-  **Nota:** Si no dispone de estas opciones, es posible que no disfrute del pronóstico personalizable. Para saber si su organización dispone de pronóstico personalizable, consulte [¿Dispongo de pronóstico personalizable?](#) en la página 391. Los administradores delegados no verán la lista relacionada Cuotas en los registros de usuario.

También puede utilizar herramientas como el Cargador de datos para realizar actualizaciones masivas en las cuotas. Cuando actualice las cuotas, defina el valor del campo de cuota en los objetos `RevenueForecast` o `QuantityForecast`.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de pronósticos personalizables](#)

[Gestión de pronósticos personalizables](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la cuota:

- “Modificar cuota personal”

Para establecer la cuota de un usuario:

- “Gestionar usuarios internos”

Y

“Modificar todos los datos”

Trabajo con categorías de pronósticos

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Un pronóstico es una representación de cantidades de oportunidades, fechas y etapas. Haga clic en la ficha Pronósticos y observe que sus cantidades de pronósticos aparecen en diferentes categorías. Dependiendo de esta etapa, una cantidad de oportunidad se puede incluir en las siguientes categorías de oportunidades:

- **Máximo** incluye cantidades que es probable que cierre, cantidades de oportunidades cerradas/ganadas y cantidades en la categoría de confirmado.
- **Cerrado** incluye cantidades de oportunidades cerradas/ganadas.
- **Confirmado** incluye cantidades que cree que va a cerrar y cantidades de oportunidades cerradas/ganadas.
- **Omitido** significa la cantidad que no contribuye a su pronóstico.
- **Oportunidades** incluye cantidades de todas las oportunidades abiertas.

 **Nota:** Puede modificar el campo de categoría de pronóstico de las oportunidades para cambiar el valor que aparece en los reportes, páginas de modificaciones y detalles de oportunidades, búsqueda de oportunidades y vistas de lista de oportunidad. Por ejemplo, puede cambiar el valor de la categoría Confirmar a Ganada para que el nombre de la categoría coincida con sus procesos de negocio.

Cada valor de la lista de selección de oportunidades **Etap** se asigna automáticamente a una **Probabilidad** y valor en la lista de selección **Categoría del pronóstico**. Cambie la **Etap** de una oportunidad y la **Probabilidad** y los cambios de **Categoría del pronóstico** correspondientes.

Por ejemplo, su organización puede haber asignado la etapa “Negociación/Revisión” a la categoría de pronóstico “Máximo”. De esta forma las cantidades de sus oportunidades en “Negociación/Revisión” se incluyen en su cantidad de pronóstico “Máximo”. Es posible que su organización tenga diferentes asignaciones, pero a continuación se incluye un ejemplo de asignación de campos:

Etap	Probabilidad	Categoría del pronóstico
Cliente potencial	10%	Oportunidades en curso
Cualificación	10%	Oportunidades en curso
Necesita análisis	20%	Oportunidades en curso
Proposición de valor	50%	Oportunidades en curso
Id. de los responsables de tomar la decisión	60%	Oportunidades en curso
Análisis de percepción	70%	Oportunidades en curso
Propuesta / Precio del presupuesto	75%	Oportunidades en curso
Negociación/Revisión	90%	Máximo
Cerrada ganada	100%	Confirmado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Con independencia de si utiliza pronóstico personalizable o no, sus pronósticos dependen de cómo asigne los valores de la lista de selección **Etapas** de oportunidad a los valores de la lista de selección **Categoría** del pronóstico.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de pronósticos personalizables](#)

[Gestión de pronósticos personalizables](#)

Gestión de pronósticos personalizables

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Los pronósticos representan cantidades de oportunidades, fechas y etapas. Para comprobar que los pronósticos son una representación exacta de su potencial de ingresos:

1. Revise sus cantidades de pronósticos. Consulte [Visualización de pronósticos personalizables](#) para obtener instrucciones sobre diferentes opciones de visualización.
2. Determine si desea sustituir las cantidades.
3. Sustituya las cantidades si fuera necesario. Requiere los permisos de usuario adecuados. Consulte [Sustitución de pronósticos personalizables](#) en la página 396.
4. Envíe sus pronósticos para crear una instantánea de sus datos de pronóstico disponibles en su historial y reportes de pronósticos. Consulte [Envío de pronósticos personalizables](#).

Visualización de pronósticos personalizables

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Al hacer clic en la ficha Pronósticos, revise los importes enumerados y decida si están listos para que se envíen.

- Inicialmente, su nombre aparece en la barra de título y sobre **Buscar un pronóstico:**, indicando que está visualizando su pronóstico. Los usuarios que tengan los permisos adecuados podrán hacer clic en el icono en forma de lupa y seleccionar a otro usuario o función para ver el pronóstico de esa persona. Si visualiza un pronóstico que no es de su propiedad, la función o nombre de usuario aparecerá en la barra de título y sobre **Encontrar un pronóstico:**. Además, su nivel de acceso se mostrará sobre **Encontrar un pronóstico:**.

 **Nota:** La colaboración del usuario no es totalmente compatible con Pronóstico personalizable. Verá todos los usuarios en la organización independientemente del valor predeterminado de la organización para el objeto de usuario.

- Si su organización utiliza intercambio de pronósticos manual, haga clic en **Colaboración** para ver las configuraciones de colaboración de pronósticos o para compartir el pronóstico con otros usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pronósticos de otros usuarios:

- “Ver todos los pronósticos”

Para sustituir el pronóstico:

- “Sustituir pronósticos”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pronósticos de otros usuarios:

- “Ver todos los pronósticos”

Para sustituir el pronóstico:

- “Sustituir pronósticos”

- En caso de que la organización utilice territorios, elija una opción de la lista de selección **Territorio** para resumir el pronóstico según ese territorio. Consulte [Gestión de territorios](#).
 - En caso de que la organización utilice familias de productos, elija una opción de la lista de selección **Familia de productos** para resumir el pronóstico según esa familia de productos. Si selecciona **--Todos--** en las familias de productos, se desactivarán las opciones **Enviar** y **Historial del pronóstico**; de manera que, si quiere hacer uso de estas opciones, deberá elegir otra familia de productos. Consulte Definir la configuración de pronóstico personalizable para obtener información sobre cómo personalizar su organización para utilizar familias de productos.
 - Si su organización realiza pronósticos en relación a los ingresos y la cantidad, seleccione si desea incluir los ingresos o la cantidad o bien los ingresos y la cantidad. De esta forma se controla qué información aparece en cada importe de la lista.
 - Seleccione un rango de fechas en **Inicio del rango** para ver otro período de pronóstico. No están disponibles los detalles de pronóstico de oportunidades que se cerraron más de dos años antes de que implementara el pronóstico personalizable o más de 10 años en el futuro.
-  **Nota:** Las organizaciones que implementaron el pronóstico personalizable antes de la versión Winter '07 de Salesforce podrán ver pronósticos fuera de este período.
- Seleccione una **Longitud de rango** para ver más o menos períodos de pronóstico.
-  **Nota:** Si está utilizando años fiscales personalizados, los períodos anteriores al primer año fiscal personalizado que se ha definido o los posteriores al último año fiscal definido utilizan meses o trimestres de calendario (dependiendo de la configuración de pronósticos) en el inicio del rango y la longitud del período.
- Seleccione una opción junto a **Mostrar unidades** para ver los totales previstos mediante una unidad de medida distinta. Para mostrar qué parte de cada total forma parte de su cuota, seleccione **% cuota**.

Visualización del historial del pronóstico

Al ver un pronóstico desde la ficha Pronósticos, haga clic en **Historial del pronóstico** para obtener vistas rápidas de los datos de pronóstico tomadas cuando éste se envía. También puede ver los pronósticos enviados por los usuarios subordinados. Haga clic en **Resumen del pronóstico** para volver a la vista anterior.

Visualización de los detalles de importe del pronóstico

Seleccione la subficha Pronósticos para ver los detalles del pronóstico. Haga clic en cualquier importe de pronóstico para ver los detalles de los importes de oportunidad que se incluyen en dicho importe de pronóstico. En la página de detalles, haga clic en uno de los elementos para verlo. Haga clic en **Modificar** para sobrescribirlo. Consulte [Sustitución de pronósticos personalizables](#) para obtener instrucciones sobre cómo sobrescribir importes de pronóstico de la oportunidad.

Si tiene reportes directos (usuarios a los que monitorea directamente), sus pronósticos aparecerán debajo de los suyos. La opción **Seleccionar una vista** permite cambiar el modo en que la información de los pronósticos aparece en los reportes directos. Utilícela para agrupar datos de pronósticos por subordinado o por período de pronóstico.

- **Ver por período** muestra una lista de reportes directos y los pronósticos respectivos por período de pronóstico. Haga clic en uno de los nombres para ver el pronóstico correspondiente a dicho usuario.
- **Ver por reporte directo** muestra una lista de los totales de pronóstico por cada reporte directo. Haga clic en **Ver** junto a cualquier nombre de subordinado para ver el pronóstico correspondiente.
- Si hace clic en un importe, se mostrarán las oportunidades y las anulaciones de pronósticos incluidos en tal importe.

Visualización de oportunidades

Seleccione la subficha Oportunidades para ver las oportunidades que se incluyen en el pronóstico mostrado. En la subficha Oportunidades, puede seleccionar o crear una vista de lista para filtrar las oportunidades que se muestran. Haga clic en una oportunidad para ver los detalles de oportunidad. Para sustituir la oportunidad, haga clic en **Modificar**. Para obtener más información acerca de cómo sobrescribir oportunidades, consulte [Sustitución de pronósticos personalizables](#).

Si tiene el permiso "Ver todos los pronósticos", podrá ver las oportunidades en la subficha Oportunidades independientemente de sus ajustes de colaboración.



Nota: Cuando un [usuario del portal de socios se transfiere a otra cuenta](#), las oportunidades de cada cuenta se vuelven a calcular automáticamente a través de la jerarquía de pronósticos de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de pronósticos personalizables](#)

[Gestión de pronósticos personalizables](#)

Sustitución de pronósticos personalizables



Nota: Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

Si sustituye los importes de pronóstico según sea necesario, conseguirá que su pronóstico constituya una evaluación más exacta de las ventas previstas. Cualquier usuario puede sobrescribir un pronóstico de la oportunidad si cambia la **Etap**a o **Categoría** del pronóstico de la oportunidad. Los usuarios que tengan el permiso "Sustituir pronósticos" podrán anular sus pronósticos o aquellos recogidos en un reporte directo en el nivel del pronóstico.

Cuando una oportunidad pasa de una categoría de pronósticos a otra, como por ejemplo, de Máximo a Confirmado, los importes sin procesar no ajustados cambian en cada una de estas categorías, pero los importes con sustituciones no cambian. Debería actualizar o eliminar sus sustituciones de cada categoría de pronósticos para representar los cambios en la etapa de oportunidades.

Sustitución del pronóstico desde la oportunidad

1. Haga clic en la subficha Oportunidades en la página de pronósticos.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la oportunidad que desee modificar.
3. Realice los cambios en los detalles. Las opciones disponibles dependerán de si es el propietario de la oportunidad.
4. Si los productos están en la oportunidad y desea cambiar la categoría de pronóstico de ese producto, seleccione **Cambiar categoría** y seleccione la **Categoría de pronóstico de producto** adecuada.
5. Haga clic en **Guardar**. La oportunidad se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.
Haga clic en **Guardar y actualizar** para actualizar el registro y volver a mostrar los totales.

Sustitución del total del pronóstico

1. Haga clic en la subficha Pronósticos en la página de pronósticos.
2. Haga clic en el icono de modificación () para sustituir el total ajustado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pronósticos de otros usuarios:

- "Ver todos los pronósticos"

Para sustituir el pronóstico:

- "Sustituir pronósticos"

3. Escriba un nuevo importe y cualquier comentario.
4. Haga clic en **Guardar**. El pronóstico se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.

Sustitución del pronóstico de los reportes directos

1. Haga clic en la subficha Pronósticos en la página de pronósticos.
2. Haga clic en el icono de modificación () para sustituir el pronóstico del reporte directo.
3. Elija una de las opciones de sustitución para controlar los importes de sustitución (si los hay) que se incluyen en el pronóstico:
 - **Aceptar pronósticos de “usuario X”:** Use esta opción para aceptar el pronóstico de su reporte directo, incluyendo cualquier sustitución que haya hecho.
 - **Rechazar cualquier sustitución de pronósticos de “usuario X”, pero aceptar sustituciones de pronóstico de otras secundarias:** Utilice esta opción para ignorar las sustituciones que se hayan realizado en su pronóstico de reporte directo, aunque se incluirá cualquier sustitución que se haya realizado en los pronósticos de niveles inferiores de la jerarquía.
 - **Rechazar todas las sustituciones de secundarias:** Utilice esta opción para ignorar todas las sustituciones a nivel de pronóstico y, al mismo tiempo, incluir aquellos a nivel de oportunidad. En caso de que haya sustituido importes en la oportunidad, se utilizarán los pronósticos de su propia oportunidad en este cálculo. Seleccione esta opción si desea que los importes del pronóstico se basen en importes de la oportunidad, incluidas las sustituciones realizadas a nivel de oportunidad.
 - **Sustituir el pronóstico y definirlo como:** Utilice esta opción para indicar un importe que sustituya el importe actual en el pronóstico. Así, el gestor verá este importe en el pronóstico, pero no así los subordinados.
4. Si realiza un pronóstico de ingresos y cantidad, seleccione una opción de sustitución del pronóstico de cantidad.
5. Haga clic en **Guardar**. El pronóstico se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.



Nota: La ficha Pronósticos es diferente de las demás en el hecho de que calcula automáticamente los datos según los datos de la oportunidad. No será necesario crear ni eliminar registros de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de pronósticos personalizables](#)

[Gestión de pronósticos personalizables](#)

Sustituir pronósticos personalizables desde una oportunidad

Una anulación de pronóstico es un importe que representa con mayor exactitud las ventas previstas. Puede ver una lista de sustituciones y realizar cambios desde la página de detalles de oportunidad.

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

1. Desde la lista relacionada Pronósticos de oportunidad en un registro de oportunidad, haga clic en **Modificar**.
2. Realice los cambios en los detalles. Consulte [Sustitución de pronósticos personalizables](#) para obtener instrucciones sobre cómo sobrescribir importes de pronóstico de oportunidad.

Si su organización utiliza la gestión de territorios, el territorio al que se ha asignado la oportunidad aparece en la lista desplegable **Territorio**.

Si es usuario de pronósticos en varios territorios, la lista desplegable mostrará los territorios en los que puede sustituir la oportunidad. Seleccione un valor y haga clic en **Modificar** para sustituir la oportunidad del territorio que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Administración de territorios](#)

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 ver los pronósticos de otros usuarios:

- “Ver todos los pronósticos”

Para sustituir el pronóstico:

- “Sustituir pronósticos”

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:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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**.
 - 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.

Envío de pronósticos personalizables

 **Nota:** Esta información se aplica a Pronósticos personalizables y no a [Pronósticos de colaboración](#).

En la ficha Pronósticos, sus totales de pronósticos están disponibles para su uso y el de usuarios con mayor jerarquía. Sin embargo, los totales de pronósticos sólo están disponibles en el historial y en reportes de pronósticos después de enviarlos. Puede enviar su propio pronóstico o los datos de pronósticos que se hayan compartido manualmente con usted y que tenga permiso para compartir.

Para enviar los pronósticos:

1. Haga clic en **Enviar** en su pronóstico en la ficha Pronósticos.
2. Haga clic en **Aceptar** para confirmar. Salesforce toma una instantánea de sus totales de pronósticos y los hace disponibles en reportes y en su historial de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización de pronósticos personalizables](#)
[Gestión de pronósticos personalizables](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pronósticos de otros usuarios:

- "Ver todos los pronósticos"

Para sustituir el pronóstico:

- "Sustituir pronósticos"

Venta a través de varios canales

Intercambio de información de Salesforce con socios de negocio

Descripción general de Salesforce to Salesforce

Salesforce to Salesforce activa la colaboración de negocio tanto entre organizaciones de Salesforce como dentro de las mismas. Eso le permite compartir [algunos registros](#) con sus socios de negocio que utilizan Salesforce y obtener actualizaciones en tiempo real en los datos compartidos. Por ejemplo, puede compartir datos de prospectos y oportunidades con socios de negocio y gestionar la totalidad de oportunidades en curso y programas dentro de Salesforce.

Salesforce to Salesforce permite tanto al usuario como a sus socios de negocio colaborar más fácil y eficientemente. Con Salesforce to Salesforce, puede compartir registros con una o más conexiones, y cada conexión puede aceptar los registros que comparta, incluso si otras conexiones han aceptado el mismo registro.

Salesforce to Salesforce permite a los socios de negocio que:

- Accedan a todos sus programas desde una única ubicación
- Integren fácilmente sus datos con los datos que gestionan en Salesforce
- Integren sus procesos de negocio con actualizaciones enviadas por usted

Salesforce to Salesforce le permite que:

- Tenga una visibilidad del 100 % de la actividad de sus socios
- Gestione la totalidad de oportunidades en curso, tanto ventas internas como ventas de canal, en una única ubicación
- Comparta datos rápida y fácilmente con socios con varios niveles
- Integre sus procesos de negocio con actualizaciones recibidas del uso por parte de sus socios del flujo de trabajo y las reglas de asignación

Si desea conectarse a socios pero no está seguro si utilizan Salesforce, puede utilizar un [buscador de conexiones](#) para saberlo.

Si recibe una invitación para conectarse con un socio de negocio mediante Salesforce to Salesforce, consulte [Aceptación o rechazo de una invitación a Salesforce to Salesforce](#) en la página 402.

Para invitar a otras compañías para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce, consulte [Invitación a socios de negocio para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce](#).

 **Nota:** Salesforce to Salesforce no solo le permite compartir información con socios de negocio, también es parte de una solución de alta disponibilidad denominada Organization Sync. Para obtener más información sobre Organization Sync, consulte Organization Sync.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce](#)

[Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce](#)

Invitación a socios de negocio para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce

Antes de que pueda empezar a compartir datos con sus socios de negocio, deberá establecer una conexión con ellos a través de Salesforce to Salesforce. Para crear dicha conexión, necesitará invitar a su socio de negocio.

 **Nota:** Antes de empezar el proceso de invitación, deberá crear una cuenta y un contacto asociado para su socio de negocio.

Para invitar a un socio de negocio a que se conecte mediante Salesforce to Salesforce:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese un nombre de contacto o utilice el icono de búsqueda para seleccionar un contacto.

 **Importante:** Asegúrese de que la dirección de email es válida; de lo contrario, podría enviar la invitación a una persona equivocada.

4. También puede seleccionar una cuenta relacionada.

 **Nota:** La cuenta asociada a la conexión puede modificarse después de enviar la invitación.

5. Seleccione un usuario para gestionar la conexión.
6. También puede seleccionar una plantilla para aplicarla a la conexión.
7. Haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.

Para invitar a varios socios de negocio a que se conecten mediante Salesforce to Salesforce:

1. Haga clic en la ficha Contactos.
2. Seleccione una vista de lista estándar o personalizada y haga clic en **Ir**.
3. En la vista de lista, seleccione las casillas de verificación situadas junto a los contactos que desea invitar.

 **Importante:** Asegúrese de que las direcciones de email son válidas; de lo contrario, podría enviar las invitaciones a las personas equivocadas.

4. Haga clic en **Invitar a conectarse**.
5. Seleccione un usuario para gestionar la conexión.
6. También puede seleccionar una plantilla para aplicarla a la conexión.
7. Haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.

Las personas a las que invite recibirán una invitación por email para conectarse mediante Salesforce to Salesforce. Ésta puede aceptar o declinar su invitación. Puede comprobar si ha aceptado o declinado la invitación revisando sus conexiones en la ficha Conexiones. Desde la ficha Conexiones también puede volver a enviar la invitación o cancelarla. Para conocer más detalles sobre las conexiones, consulte [Página principal de conexiones](#) en la página 403.

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 invitar a un socio de negocio a que se conecte mediante Salesforce to Salesforce:

- "Gestionar conexiones"

 **Nota:** Para obtener información sobre el envío de una invitación de conexión de replicación de Organization Sync en Salesforce to Salesforce, consulte Conectar las organizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce](#)
[Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce](#)
[Creación y aplicación de plantillas de conexión](#)

Aceptación o rechazo de una invitación para formar parte de Salesforce to Salesforce

Si un socio de negocio le envía una invitación para una conexión utilizando Salesforce to Salesforce, puede aceptar o rechazar dicha invitación siguiendo los pasos que se indican a continuación:

1. Haga clic en el vínculo del email de invitación para ir a la página de inicio de sesión de Salesforce.
2. Inicie sesión como administrador del sistema o como usuario con el permiso “Gestionar conexiones”.
3. Revise los detalles de la invitación.
4. Haga clic en **Aceptar** o **Rechazar**.

Si no está seguro de si desea aceptarla o declinarla, haga clic en **Decidir más tarde**. La invitación aparece en la ficha Conexiones con el estado de conexión Invitación recibida. Puede aceptarla o rechazarla fácilmente en otro momento.

Cuando acepte o decline una invitación, la compañía que le haya invitado recibirá un email notificándole su decisión. El contenido de dicho email puede configurarse cambiando la plantilla de email adecuada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de Salesforce to Salesforce](#)
[Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce](#)

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 aceptar o rechazar una invitación para conectarse utilizando Salesforce to Salesforce:

- “Gestionar conexiones”

Página de inicio de conexiones

La ficha Conexiones le permite gestionar sus conexiones y plantillas de conexión de Salesforce to Salesforce. Desde la ficha Conexiones, puede:

- Seleccionar la subficha Conexiones para gestionar conexiones. Las conexiones incluyen a todos a los que haya invitado, tanto si han aceptado como si han declinado o no han respondido todavía, así como todas las invitaciones que haya recibido. Las conexiones recientes se muestran automáticamente en la subficha Conexiones.
 - Para ver los detalles de una conexión, haga clic en el nombre de conexión.
 - Para invitar nuevas conexiones, haga clic en **Nuevo**, ingrese los detalles de la conexión y haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.
 - Para desactivar una conexión, haga clic en **Desactivar**.
 - Para invitaciones a conexiones que se han enviado, pero no se han aceptado, puede hacer clic en **Volver a enviar** para volver a enviar la invitación o en **Cancelar invitación** para cancelarla. Para obtener más información, consulte [Invitación a socios de negocio para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce](#) en la página 401.
 - Seleccionar la subficha Plantilla para gestionar plantillas de conexiones. Las plantillas le permiten definir y publicar conjuntos de objetos y campos a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce. Las plantillas recientes se muestran automáticamente en la subficha Plantillas.
 - Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable **Ver** y haga clic en **Modificar**.
 - Para ver los detalles de una plantilla, haga clic en el nombre de la plantilla.
 - Para crear una nueva plantilla, haga clic en **Nuevo**.
 - Para modificar una plantilla, haga clic en **Modificar** junto a la plantilla que desea modificar. Si desea más información sobre el uso de las plantillas, consulte [Creación y aplicación de plantillas de conexiones](#) en la página 406.
-  **Nota:** Para conocer más detalles sobre Organization Sync, una función de alta disponibilidad integrada en el marco de trabajo de Salesforce to Salesforce, consulte [Organization Sync](#).

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 ver y gestionar conexiones para Salesforce to Salesforce:

- “Gestionar conexiones”

Para ver y gestionar plantillas para Salesforce to Salesforce:

- “Gestionar conexiones”

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de conexiones](#)

Gestión de conexiones

Desde la ficha Conexiones, puede ver detalles de conexión y gestionar conexiones. Los detalles de conexión incluyen información sobre el estado de la conexión, el propietario de la conexión, información sobre la compañía, campos publicados y sin publicar y un historial de conexión.

Para ver una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. En la subficha Conexiones, haga clic en el nombre de la conexión que desee ver.

Desde la página de detalles de la conexión, puede:

Aceptar una invitación

Si un socio de negocio le ha enviado una invitación para una conexión utilizando Salesforce to Salesforce, haga clic en **Aceptar** para aceptar la invitación. Después de aceptar la invitación, puede suscribir a objetos que la conexión haya publicado y empiece a compartir objetos con la conexión utilizando las listas relacionadas Objetos publicados y Objetos suscritos en la página de detalles de una conexión.

Cancelar una invitación

Si una invitación que haya enviado no se ha aceptado, puede cancelar la invitación haciendo clic en **Cancelar invitación**. Si su socio no ha recibido la invitación, haga clic en **Volver a enviar** para enviarla de nuevo.

Desactivar conexiones

Si ha creado una conexión con un socio de negocio y ya no desea utilizarla, haga clic en **Desactivar**. Si se ha desactivado una conexión, aún podrá ver y actualizar registros que su conexión compartió con usted, pero las actualizaciones que haga no se enviarán a su conexión. Si envió registros a su conexión que no se aceptaron, se eliminarán los registros de su organización y viceversa.

Modificar conexiones

Al visualizar la conexión, puede modificar la conexión mediante la modificación de los detalles de conexión. Para cambiar los objetos publicados en una conexión, haga clic en **Publicar/No publicar**, o para utilizar una plantilla de conexiones, haga clic en **Modificar** y seleccionar una plantilla activa. Para modificar los campos publicados de un objeto, haga clic en **Modificar** junto al objeto. Para cambiar los objetos a los que está suscrito, haga clic en **Suscribir/No suscribir**. Para obtener más información, consulte lo siguiente:

- [Publicación de objetos en Salesforce to Salesforce](#) en la página 415
- [Suscripción de objetos en Salesforce to Salesforce](#) en la página 408
- [Publicación de campos en Salesforce to Salesforce](#) en la página 416
- [Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce](#) en la página 409

Ver el historial de conexión

Puede ver un historial detallado de la conexión en la lista relacionada Historial de conexión de la página de detalles de la conexión. Para exportar el historial de conexión, seleccione **Descargar el historial de conexión (csv)**. Esto le permite descargar un archivo de valores separados por comas que incluye la siguiente información:

- Cambios del estado de conexión
- Cambios de la cuenta que se asocia a la conexión
- Cambios del contacto que se asocia a la conexión
- Cambios del propietario de la conexión
- Cambios de los campos publicados
- Comunicaciones por email enviadas a sus socios de negocio
- Errores relacionados con las reglas de validación y desencadenadores de Apex con reglas de validación resultantes de:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar conexiones:

- "Gestionar conexiones"

- Registros aceptados manualmente
- Registros aceptados automáticamente
- Registros actualizados por usuario de conexión

 **Nota:** Errores del sistema, por ejemplo, errores de código, que no se registran en el historial de conexiones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Página de inicio de conexiones](#)

[Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce](#)

Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce

Las plantillas de conexión permiten definir objetos y campos que se pueden publicar en conexiones. Las plantillas de conexión se pueden asignar a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce, facilitando y agilizando el proceso de publicación. En la ficha Conexiones, haga clic en la subficha Plantillas para ver, crear y modificar plantillas de conexión.

Si se aplica una plantilla a una conexión, el objeto y las reglas de campo se aplican a esa conexión.

Las siguientes reglas son aplicables a las plantillas de conexión:

- Se publican los objetos y campos que no se hayan publicado aún, pero se publican en la plantilla de conexión.
- Los objetos y campos que tengan el mismo estado de publicación o sin publicar que la plantilla no se modifican.
- No se publican los objetos y campos que ya se hayan publicado, pero no se publican en la plantilla de conexión.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y aplicación de plantillas de conexión](#)

[Página de inicio de conexiones](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y visualizar plantillas de conexión:

- "Gestionar conexiones"

Creación y aplicación de plantillas de conexión

Creación y modificación de plantillas de conexión

Las plantillas de conexión le permiten definir reglas de publicación de objeto y campo que se pueden aplicar a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce.

Para crear una plantilla de conexión:

1. Seleccione la ficha Conexiones.
2. Seleccione la subficha Plantillas.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Ingrese un nombre y una descripción opcional.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activar** si desea poder asignar la plantilla a las conexiones estándar.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar la plantilla o haga clic en **Guardar y agregar objetos** para agregar objetos a la plantilla.
7. Si ha seleccionado **Guardar y agregar objetos**, active las casillas de verificación junto a los objetos que desee agregar y haga clic en **Guardar**.



Nota: Si ha seleccionado **Guardar**, puede hacer clic en **Agregar / Eliminar objetos** en la página de detalles de plantilla para agregar objetos.

8. Haga clic en **Modificar** junto al objeto que ha agregado en la lista relacionada Objetos publicados.
9. Seleccione los campos que desea publicar en el objeto y haga clic en **Guardar**.
10. Repita los pasos 8 y 9 para cada objeto que ha agregado a la lista relacionada Objetos publicados.

Para desactivar una plantilla de conexión:

1. En la subficha Plantilla, haga clic en **Modificar** junto a la plantilla que desea desactivar. Además, haga clic en **Modificar** en la página de detalles de plantilla.
2. Cancele la casilla de verificación **Activar**.
3. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Sólo se pueden asignar plantillas de conexión a las conexiones. Si desea utilizar una plantilla que haya desactivado, puede hacerlo seleccionando la casilla de verificación **Activar**.

Asignación de plantillas de conexión a conexiones

Puede asignar plantillas de conexiones a conexiones cuando [invita a una o más conexiones nuevas](#) o puede asignar plantillas de conexión a las conexiones existentes.

Para asignar una plantilla de conexión a una conexión existente:

1. Seleccione la ficha Conexiones.
2. Seleccione la subficha Conexiones.
3. Haga clic en el nombre de la conexión a la que desea asignar la plantilla.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. En el campo **Plantilla**, ingrese el nombre de la plantilla o haga clic en el icono de búsqueda para buscar una plantilla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y visualizar plantillas de conexión:

- "Gestionar conexiones"

- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce](#)

[Página de inicio de conexiones](#)

Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

Una vez que haya creado una conexión con otra organización, puede compartir datos con ella. Sus socios de negocio no tienen acceso directo a su registro; tienen un registro en su organización que está conectado, a través de Salesforce to Salesforce, con su registro. Cualquier actualización de la información compartida en cualquiera de los registros se ve reflejada en el otro registro. Puede compartir registros con una o más conexiones. Cada conexión tiene la opción de aceptar registros compartidos, incluso si ya se han aceptado otras conexiones ya han aceptado el mismo registro.

 **Nota:** Hacer que los registros estén disponibles para socios de negocio mediante Salesforce to Salesforce no es lo mismo que compartir registros dentro de su organización.

Puede controlar el tipo de registros que comparte con sus socios de negocio seleccionando qué objetos y campos publicar.

Además, puede controlar cómo se utiliza la información que su socio de negocio pone a su disposición en su organización mediante la suscripción a objetos y la asignación de los campos de dichos objetos a campos de sus propios objetos.

Los registros individuales y sus registros relacionados están a disposición de sus conexiones mediante el reenvío del registro a una o más conexiones o mediante la asignación del registro a una cola que contenga conexiones. Cuando reenvía un registro a una conexión, puede seleccionar qué registros relacionados incluir y puede enviar a su contacto de conexión una notificación de email indicando que un registro está disponible.

De igual modo, sus socios de negocio pueden poner registros a su disposición. Cuando un socio de negocio ha puesto a su disposición un registro, puede ver detalles básicos del registro desde una vista de la página de inicio del objeto. A continuación puede decidir si desea [aceptar el registro](#), y sus registros relacionados, o no. Además, cuando [se suscriba a un objeto](#), puede especificar que los registros del objeto se acepten automáticamente cuando se comparta con su conexión. Esto resulta particularmente útil si espera que la conexión comparta un gran volumen de registros.

Una vez haya aceptado un registro, podrá hacer que esté disponible para otras conexiones del mismo modo que puede hacer que cualquier registro esté disponible a través de Salesforce to Salesforce. Esto le permite trabajar en una red de negocio con varios niveles. En una red con varios niveles, los cambios realizados en un registro compartido de cualquier organización actualizan la información en todas las organizaciones que compartan el registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Publicación de campos en Salesforce to Salesforce](#)

[Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce](#)

[Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce](#)

Suscripción de objetos en Salesforce to Salesforce

Cuando se conecte con un socio de negocio mediante Salesforce to Salesforce, puede suscribirse a objetos que haya publicado su socio de negocio. Si se suscribe a un objeto, lo asigna a un objeto de su organización. Los objetos estándar se deben asignar a objetos estándar de su organización, pero puede asignar objetos personalizados a cualquier objeto personalizado. Por ejemplo, si su socio de negocio ha publicado un objeto personalizado denominado Clientes potenciales, puede asignarlo a un objeto personalizado denominado Cliente.

Para suscribirse a objetos para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos suscritos, haga clic en **Suscribir/No suscribir**.
4. Seleccione a qué objetos desea suscribirse mediante la selección del objeto en su organización que desea asignar a ese objeto. Seleccione **--Ninguno--** si no desea suscribirse a ningún objeto publicado.
5. Seleccione la casilla de verificación **Aceptación automática** junto a un objeto si desea que acepte automáticamente registros de ese tipo cuando se comparta con su conexión. La casilla de verificación aparecerá una vez que seleccione una asignación.



Nota: Esta casilla de verificación no está disponible para:

- Objetos secundarios. Los productos de oportunidad, tareas y comentarios de casos públicos se **aceptan automáticamente** cuando se acepta el registro principal. Los archivos adjuntos se aceptan automáticamente si se marcan como públicos y se selecciona la casilla de verificación **En colaboración con conexiones**.
- Objetos que tienen uno o más objetos principales, como los objetos de fusión personalizados o los objetos de detalle de una relación principal-detalle.

Además, **Aceptación automática** no es aplicable a ningún registro que se comparta como secundario de otro registro, por ejemplo, un registro de caso que sea secundario de un registro de caso que ya haya aceptado.

6. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Si su socio de negocio deja de publicar un objeto al que está suscrito, se cancelará automáticamente la suscripción a ese objeto.

Una vez se haya suscrito a un objeto, puede **asignar campos publicados** de dicho objeto a campos de su objeto. Por ejemplo, puede asignar el campo **Descripción** de prospectos a un campo personalizado de prospectos denominado **Descripción de socio**. Esto le permitiría utilizar su propio campo para describir el prospecto para los usuarios dentro de su organización en lugar de utilizar la descripción proporcionada por su socio de negocio.

Consideraciones adicionales

- Si decide aceptar automáticamente prospectos o casos, todas las reglas de asignación activas de su organización se ejecutarán cuando se acepte automáticamente un registro.
- Para aceptar automáticamente un registro compartido por su conexión, el propietario de la conexión del registro debe ser un usuario activo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a objetos publicados:

- "Gestionar conexiones"

Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando acepte una invitación de un socio de negocio para formar parte de Salesforce to Salesforce, puede suscribirse a campos que haya publicado su socio de negocio y asignar dichos campos a sus campos. Cuando su socio de negocio actualice los campos en un registro que esté compartiendo, los campos se actualizarán en el registro compartido de su organización.

Por ejemplo, si su socio de negocio ha publicado el campo *Descripción*, puede asignar dicho campo a un campo personalizado denominado *Descripción de socio*. Esto le permitiría utilizar su propio campo para describir el prospecto para los usuarios dentro de su organización.

Antes de suscribirse a campos, consulte [Mejores prácticas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce](#).

Para asignar campos de un objeto suscrito:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos suscritos, haga clic en **Modificar** junto a un objeto.
4. Asigne los campos publicados de su socio de negocio a los campos de su organización seleccionando el campo adecuado en la lista desplegable.

 **Nota:** Los campos sólo pueden asignarse a campos con el mismo tipo de datos, longitud (para campos de texto y numéricos) y decimales (para campos numéricos), la lista desplegable sólo muestra los campos con el tipo de datos correcto. Puede ver los detalles del tipo de datos de un campo publicado pasando el ratón por encima del icono de información (i) junto al campo. Seleccione --Ninguno-- si no desea rellenar ninguno de sus campos con los datos de un campo publicado.

5. Si el campo es una lista de selección, haga clic en **Editar valores** para asignar cada valor de la lista de selección publicada a un valor de la lista de selección de su organización.

6. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Es posible que no se muestren los cambios aplicados a los valores de las asignaciones de campo y de la lista de selección en la organización de su socio de negocio en un periodo de hasta 15 minutos mientras Salesforce actualiza la memoria caché. Este caché nos permite admitir volúmenes de transacción superiores y reduce el número de llamadas a la API que afectan a los límites de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de conexiones](#)

[Publicación de campos en Salesforce to Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a campos publicados:

- "Gestionar conexiones"

Mejores prácticas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando se suscribe a un campo en Salesforce to Salesforce, debe asignarlo a un campo en su organización. Esto le permite sincronizar las actualizaciones en ese campo para todos los registros compartidos. Antes de asignar campos, eche un vistazo a estas importantes mejores prácticas.

⚠ Importante: Esta información se aplica a conexiones estándar de Salesforce to Salesforce. Si está asignando campos para una conexión de replicación como parte de Organization Sync, parte de esta información podría no aplicarse.

Asignación automática de campos

- Al suscribirse a campos, seleccione **Campos Asignación automática** para asignar automáticamente los campos de su socio de negocio a sus campos. Después de seleccionar esta opción, haga clic en **Guardar** para que sus cambios entren en vigor.
- En el caso de campos sin asignar, Salesforce comprueba si el nombre de la API del campo coincide con alguno de sus campos. Si no hay coincidencias, Salesforce comprobará si hay etiquetas de campo coincidentes. Si Salesforce sigue sin encontrar una coincidencia, se seleccionará **--Ninguno--**.
- Seleccionar **Campos Asignación automática** no sobrescribe selecciones anteriores y anular su selección no afecta a campos que se asignaron automáticamente.
- Los siguientes campos estándar se asignan automáticamente:
 - Cuenta: Nombre de la cuenta, y, si utiliza cuentas personales, Apellidos
 - Archivo adjunto: Cuerpo, Tipo de contenido, Nombre de archivo
 - Caso: Asunto
 - Comentario del caso: Cuerpo y Publicado
 - Contacto: Apellidos
 - Objeto personalizado: Nombre
 - Prospecto: Apellidos y Compañía.
 - Oportunidad: Nombre, Fecha de cierre y Etapa.
 - Producto: Nombre del producto
 - Tarea: Asunto
 - Producto de oportunidad: Cantidad, Precios de venta

EDICIONES

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

Asignación de campos de lista de selección

- Si un valor de lista de selección se asigna a **--Ninguno--** y su socio de negocio ingresa un valor de lista de selección, su campo de lista de selección se establecerá con el mismo valor. Por ejemplo, si se suscribe a la lista de selección Estado del prospecto y su socio de negocio tiene el valor **Interno** en dicha lista de selección, su registro tendrá un estado de prospecto **Interno**.
- Para convertir un campo personalizado en un campo de lista de selección, deje de publicar el campo, cambie el tipo de campo y, a continuación, vuelva a publicar el campo.

Asignación de campos de divisa

- Si asigna un campo de divisa y un registro compartido por su conexión utiliza una divisa que su organización no activó, dicho campo de divisa no se actualizará cuando su organización acepte el registro de forma automática. Si está aceptando el registro manualmente, la divisa se actualiza solo si su organización utiliza la misma divisa que el registro.

Por ejemplo, supongamos que su conexión compartió una oportunidad con usted, que sólo utiliza euros. Su conexión actualiza el importe de la oportunidad a 300 \$. El importe de la oportunidad no se actualiza en su registro porque su organización no admite el Dólar americano.

- Si asigna un campo de divisa y usted o su conexión cambian la divisa en un registro que contiene ese campo, las actualizaciones que realice en el campo ya no se propagarán en la otra organización, y las actualizaciones que realice su conexión en el campo no se reflejarán en su organización.
- Puede asignar campos de resumen a campos de divisa con el mismo tipo de divisa. Por ejemplo, un resumen con el tipo de divisa de Dólar de EE.UU. se puede asignar a un campo de divisa que utilice el dólar de EE.UU.

Asignación de Programaciones de cantidades o ingresos

- Si las conexiones de su organización tienen activada Programaciones de cantidades o Programaciones de ingresos y se suscribe al objeto Productos desde esa conexión, debe suscribir los siguientes campos y asignarlos a los campos coincidentes en su organización.

Tipo de programación	Campos por asignar
Programación de cantidades	– Número de pagos a plazo de cantidades – Período del pago a plazos de cantidades – Tipo de programación de cantidades
Programación de ingresos	– Número de pagos a plazo de los ingresos – Período del pago a plazos de los ingresos – Tipo de programación de ingresos

Asignación de diferentes tipos de campo

- Los campos de cuentas personales solo se deben asignar a campos de cuentas personales y los campos de cuentas de negocio solo se deben asignar a campos de cuentas de negocio.
- Si su conexión utiliza cuentas personales y usted no, el campo de cuenta personal `Apellidos` se utiliza como el Nombre de cuenta si su conexión comparte un registro de cuenta personal con usted. Si activa cuentas personales, se suscribe automáticamente a `Apellidos`. Las modificaciones en `Apellidos` y en Nombre de la cuenta se sincronizan.
- No puede asignar un campo de número estándar a un campo de número personalizado.
- Puede asignar campos de búsqueda a campos de texto con 80 o más caracteres. Si su conexión modifica un campo de búsqueda que asignó a un campo de texto, éste se actualizará con sus cambios.
- Puede asignar campos autonuméricos a campos de texto con 30 o más caracteres.
- Puede asignar campos de fórmula a campos del mismo tipo de datos; por ejemplo, un campo de fórmula que tiene un tipo de datos numérico se puede asignar a un campo con un tipo de datos numérico. Si un campo de fórmula es un tipo de datos de texto, se puede asignar a un campo de texto con una longitud de 80 o más caracteres. Por lo contrario, los campos no se pueden asignar a campos de fórmula; por ejemplo, un campo de fórmula con un tipo de datos de divisa se puede asignar a un campo de divisa, pero un campo de divisa no se puede asignar a un campo de fórmula. Los campos de auditoría del sistema no son compatibles.

Anulación de suscripción a campos

- Se cancelará su suscripción a un campo de forma automática si:
 - Su socio de negocio deja de publicar el campo
 - Usted elimina un campo personalizado que está asignado a un campo publicado
 - Cambia el tipo de campo de una lista de selección personalizada o una lista de selección múltiple personalizada (por ejemplo, si una lista de selección personalizada se convierte en un campo de texto)

CONSULTE TAMBIÉN

[Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce](#)

Aceptación de registros compartidos de una conexión

Salesforce to Salesforce le permite aceptar registros que se han puesto a su disposición por los socios de negocio con los que tiene conexiones. Al aceptar un registro, puede asignárselo a sí mismo, a otro usuario, a una cola o, si es un prospecto o un caso, utilizar las reglas de asignación de su organización para asignarlo automáticamente. Si el registro es secundario de otro que ha aceptado, puede asignarlo al principal cuando lo acepte. Además, cuando [se suscriba a un objeto](#), puede especificar que los registros del objeto se acepten automáticamente cuando se comparta con su conexión.

Si las reglas de validación le impiden aceptar registros compartidos, cree una regla de validación con el campo `Nombre de la conexión recibido` que no tenga un valor nulo; de este modo, se ignorarán las reglas de validación para los registros que acepte de sus conexiones. Para crear esta regla, utilice la siguiente fórmula:

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE), NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Debe crear también una regla similar para cualquier desencadenador de Apex que tenga comprobaciones de validación.

Para aceptar registros que estén a su disposición:



Nota: Cuando acepta manualmente un registro, los campos asignados en el registro tardan algo de tiempo en actualizarse.

Si se produce un error cuando acepte un registro, consulte el historial de conexión para obtener detalles.

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 aceptar registros compartidos:

- "Leer" y "Modificar" en el objeto

Para ver registros compartidos con una conexión:

- "Gestionar conexiones" o acceso a la vista de lista

1. Seleccione la ficha del tipo de registro que va a aceptar.
2. Seleccione una vista de lista de conexiones y haga clic en **Ir**. Por ejemplo, en la ficha Prospectos, en la sección **Prospectos de conexiones**, en la lista desplegable seleccione una vista de lista y haga clic en **Ir**.
3. Para cuentas, contactos y oportunidades, haga clic en **Aceptar** situado junto al registro que desea aceptar. Para los casos, los prospectos y los objetos personalizados, seleccione la casilla de verificación situada junto a los registros que va a aceptar y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.



Nota: Si un registro es secundario de otro que ha aceptado, el nombre del registro principal se muestra en la columna Nombre de registro principal. Si el registro es principal de otros o no tiene un registro principal, esta columna se queda en blanco.

Si acepta un registro que tiene archivos adjuntos públicos, los archivos adjuntos se aceptan automáticamente si ha seleccionado la casilla de verificación `En colaboración con conexiones` del archivo adjunto.

Aceptación de registros de oportunidad

Cuando acepta una oportunidad, tiene la opción de relacionar la oportunidad a otro objeto y a una lista de precios y relacionar la oportunidad a una nueva cuenta u oportunidad, o bien utilizar una cuenta u oportunidad existente. Si crea una nueva oportunidad o cuenta, también puede establecer el propietario de dicho registro.

Aceptación de registros de cuentas

Cuando acepta una cuenta, tiene la opción de relacionarla a otro objeto y crear una nueva cuenta o utilizar una cuenta existente. Si crea una nueva cuenta, también puede establecer el propietario de dicho registro.

Aceptación de registros de contacto

Cuando acepta un contacto, tiene la opción de relacionarlo a otro objeto y crear una nueva cuenta o contacto o utilizar una cuenta o contacto existente. Si crea una nueva cuenta o contacto, también puede establecer el propietario de dicho registro.

Aceptación de registros de casos, prospectos y objetos personalizados

Cuando acepta un caso, prospecto u objeto personalizado, tiene la opción de relacionar el caso, prospecto u objeto personalizado a otro objeto y asignar el prospecto u objeto personalizado a un propietario nuevo.



Nota: Si selecciona `Asignar mediante las reglas de asignación activas` y no se cumplen los criterios de regla de asignación, el prospecto, caso u objeto personalizado se asigna al propietario predeterminado del registro del prospecto, caso o del objeto personalizado.

Aceptación de registros de productos

Cuando acepta un producto, tiene la opción de crear un nuevo producto o relacionar el producto con un producto existente.

Consideraciones adicionales

- Después de aceptar un registro compartido, si actualiza un campo al que se haya suscrito su socio de negocio, el campo se actualizará automáticamente en el registro de la organización de su socio de negocio. De igual modo, si su socio de negocio actualiza un campo al que se ha suscrito, se actualizará automáticamente en su organización. Cuando su socio de negocio actualice el registro, el campo `Última actualización realizada por` se establecerá como "Usuario de conexión".
- Una vez haya aceptado un registro, podrá hacer que esté disponible para otras conexiones del mismo modo que puede hacer que cualquier registro esté disponible a través de Salesforce to Salesforce. Esto le permite trabajar en una red de negocio con varios

niveles. En una red con varios niveles, los cambios realizados en un registro compartido de cualquier organización actualizan la información en todas las organizaciones que compartan el registro.

- Cuando el socio de negocio comparte registros secundarios en otro momento posterior mediante el vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada de un registro que ya ha aceptado, los [registros secundarios se pueden agregar automáticamente](#) a su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce](#)

[Página de inicio de conexiones](#)

[Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce](#)

Aceptación automática de registros relacionados desde una conexión

Reglas para la aceptación automática de registros relacionados desde una conexión

Cuando se comparten registros a través de Salesforce to Salesforce, también puede compartir registros secundarios. Cuando se acepta un registro desde una conexión, o cuando la conexión acepta un registro suyo, los registros secundarios se pueden aceptar de forma automática siempre y cuando se cumplan determinados criterios. De forma similar, cuando se comparte un registro secundario posteriormente a través del vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada y el registro principal ya se ha aceptado, el secundario se puede aceptar de forma automática.

Para que un registro secundario se acepte de forma automática, deben cumplirse los criterios siguientes:

- El registro principal ya debe estar aceptado en la organización.
- El registro debe estar relacionado como secundario del principal.
- El registro secundario no puede tener dos registros principales.
- El registro secundario no puede tener varias relaciones con el mismo objeto principal.
- El propietario de la conexión debe ser un usuario activo.
- El propietario del registro principal debe ser un usuario activo.

 **Importante:** Cuando los registros secundarios se aceptan de forma automática, puede producirse un ligero retraso antes de que se muestren en la lista relacionada del registro principal. De forma adicional, cuando se comparte un registro secundario mediante el vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada de un registro principal, podría haber un ligero retraso antes de que se muestre el nombre de la conexión a la que se ha enviado el registro.

Si un registro secundario no cumple los criterios para que se realiza la aceptación automática, será necesario aceptarlo de forma manual desde su ficha de objeto. Por ejemplo, será necesario aceptar un registro de oportunidad desde la ficha Oportunidades. El registro secundario que deba aceptarse de forma manual se mostrará con el nombre del registro principal para que se pueda asignar correctamente. Para obtener más información, consulte [Aceptación de registros compartidos de una conexión](#) en la página 412.

CONSULTE TAMBIÉN

[Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce](#)

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 aceptar o rechazar registros:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

Publicación de objetos en Salesforce to Salesforce

Los objetos que publica son aquellos que los usuarios pueden compartir con los socios de negocio mediante Salesforce to Salesforce. Si ha aceptado una invitación, creado objetos personalizados o ha decidido compartir más información con su socio de negocio, puede que desee publicar objetos adicionales. También puede que desee limitar los objetos que publica a un socio de negocio específico.

Puede publicar los siguientes objetos:

- Cuenta
- Archivo adjunto
- Caso
- Comentario del caso
- Contacto
- Prospecto
- Oportunidad
- Producto de oportunidad
- Producto
- Tarea
- Objeto personalizado

Para definir los objetos publicados para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos publicados, haga clic en **Publicar/No publicar**.
4. Seleccione los objetos que desee publicar para su socio de negocio. Cancele la selección de los objetos que ya no desee publicar.
5. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** No puede publicar objetos para los que no cuente con permiso de modificación.

Cuando actualiza sus objetos publicados, se envía un email a su socio de negocio notificándole el cambio. Puede personalizar este email modificando la plantilla de comunicación Actualizar conexión.

Su socio de negocio cancela su suscripción automáticamente a los objetos cuando el usuario:

- Deja de publicar un objeto
- Elimina un objeto personalizado al que está suscrito su socio de negocio

Una vez ha publicado un objeto, puede gestionar los campos que publica en dicho objeto. Para obtener más información sobre cómo publicar campos, consulte [Publicación de campos en Salesforce to Salesforce](#) en la página 416.

Consideraciones adicionales

- Todos los objetos personalizados de su organización aparecen en la lista de objetos. Sin embargo, Salesforce to Salesforce sólo admite objetos personalizados implementados. No puede reenviar un registro para un objeto personalizado que no se haya implementado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para publicar objetos:

- "Gestionar conexiones"

- Si publica el objeto comentario de caso, todos los comentarios de casos públicos se compartirán con sus conexiones. Para evitar compartir un comentario de un caso específico, seleccione **Clasificar como privado**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Publicación de campos en Salesforce to Salesforce](#)

[Reenvío de registros relacionados a una conexión](#)

Publicación de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando trabaje con un socio de negocio en la Salesforce to Salesforce, puede controlar los objetos que compartirá con ellos publicando los objetos. Además, puede controlar qué campos publicar en dichos objetos. De forma predeterminada, se publican los siguientes campos:

- Cuenta: Nombre de la cuenta, y, si utiliza cuentas personales, Apellidos
- Archivo adjunto: Cuerpo, Tipo de contenido, Nombre de archivo
- Caso: Asunto
- Comentario del caso: Cuerpo y Publicado
- Contacto: Apellidos
- Objeto personalizado: Nombre
- Prospecto: Apellidos y Compañía.
- Oportunidad: Nombre, Fecha de cierre y Etapa.
- Producto: Nombre del producto
- Tarea: Asunto
- Producto de oportunidad: Cantidad, Precios de venta

Salesforce to Salesforce muestra la etiqueta de la API de cada campo.

Además de esos campos obligatorios, es posible que desee publicar más campos o limitar los campos que está publicando actualmente a un socio de negocio concreto.

Para definir los campos publicados para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos publicados, haga clic en **Modificar** junto al objeto publicado.
4. Seleccione los campos que desee publicar para su socio de negocio. Cancele la selección de los campos que ya no desee publicar.
5. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** No puede publicar campos para los que no cuente con permiso de modificación.

Puede que no se muestren los cambios aplicados a los campos en la conexión suscriptora en un periodo de hasta 15 minutos mientras Salesforce actualiza el caché. Este caché nos permite admitir volúmenes de transacción superiores y reduce el número de llamadas a la API que afectan a los límites de su organización.

No puede publicar campos de área de texto enriquecido.

No se admiten los campos de geolocalización y la latitud y la longitud en las direcciones estándar en Salesforce to Salesforce.

Cuando cambia los campos que publica, se envía un email a su socio de negocio notificándole el cambio. Puede personalizar este email modificando la plantilla de comunicación Actualizar conexión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para publicar campos:

- "Gestionar conexiones"

Su socio de negocio cancela su suscripción automáticamente a los campos cuando el usuario:

- Deja de publicar un campo
- Elimina un campo personalizado al que está suscrito su socio de negocio
- Cambia el tipo de un campo al que está suscrito su socio de negocio
- Cambia el tamaño o precisión de un campo de área de texto largo, texto, porcentaje o divisa.

Estos campos siguen estando publicados, pero su socio de negocio debe volver a suscribirse a ellos.

Ocasionalmente, las nuevas versiones del servicio de Salesforce incluyen nuevos campos estándar. Como las organizaciones de Salesforce en todo el mundo no se actualizan a nuevas versiones a la vez, no puede publicar estos nuevos campos para un socio de negocio hasta que se actualice su organización. Las actualizaciones de los servicios se realizan durante los periodos de mantenimiento programados del sistema. Para ver la programación de mantenimiento del sistema, vaya a trust.salesforce.com.

Otras sugerencias y consideraciones

- Al publicar campos, considere enviar información de los campos a su socio de negocio. Esto le ayudará a crear una estrategia de asignación que tenga sentido en su programa.
- Traduzca sus nombres de campos de trabajo personalizado publicados a los idiomas que utilicen sus socios. De esta forma podrán ver los nombres de los campos en su propio idioma.
- Si utiliza cuentas personales, y su conexión no ha activado cuentas personales, la cuenta personal `Apellido` se utiliza como el `Nombre de cuenta` cuando comparte un registro. Si la conexión activa cuentas personales, se suscriben automáticamente a `Apellidos`. Las modificaciones en `Apellidos` y en `Nombre de la cuenta` se sincronizan.
- Si desea publicar los campos `Segundo nombre`, `Nombre informal` y `Sufijo` en contactos, los campos deben estar activados en su organización y la organización de su socio o bien la organización de su socio debe estar configurada para aceptar contactos automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de conexiones](#)

[Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce](#)

Disponibilidad de registros para una conexión

Salesforce to Salesforce permite compartir registros con socios de negocio con los que esté conectado. Existen dos formas de compartir registros: reenviar registros directamente a conexiones o asignar registros a una cola de conexiones. Puede compartir los mismos registros con múltiples conexiones. Una vez compartidas, las conexiones deben seleccionar aceptar los registros.

 **Nota:** No reenvíe un registro a la conexión que lo compartía originalmente. Si lo hace, se producirán errores cuando ejecute los desencadenadores de Apex.

Colaboración de un registro con conexiones

Puede compartir registros con socios de negocio con los que está conectado. Sólo puede reenviar registros que sean de su propiedad o de sus subordinados; los administradores del sistema pueden reenviar todos los registros.

 **Nota:** Cualquier registro que reenvíe debe incluir un campo `Nombre de la compañía` rellenado.

No puede reenviar un registro para un objeto personalizado que no se haya implementado.

- Para reenviar un registro y sus registros relacionados:
 - Visualice la página de detalles del registro.
 - En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en el botón Adelante.
- Para reenviar varios registros a conexiones:
 - Seleccione la ficha del tipo de registro que desea reenviar.
 - Seleccione una vista de lista en la lista desplegable `Vista` y, a continuación, haga clic en **Ir**.
 - En la vista de lista, seleccione las casillas de verificación situadas junto a los registros que desea reenviar. Para seleccionar todos los registros, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.
 - Haga clic en **Reenviar a conexiones**.
- En la lista Conexiones disponibles, seleccione las conexiones a las que desea reenviar el registro.
- Haga clic en la flecha Agregar () para mover las conexiones a la lista Conexiones seleccionadas.
- También puede seleccionar **Enviar email de notificación (sólo nuevos invitados)** para enviar un email que notifique al representante de la conexión que le ha reenviado el registro. Sólo los nuevos destinatarios del registro recibirán el email; las conexiones a las que ha reenviado anteriormente el registro no recibirán otro mensaje.
- También puede seleccionar las casillas de verificación junto a los registros que desea reenviar. También puede [compartir registros relacionados de forma separada](#).
- Haga clic en **Guardar**.

El registro se reenvía a las conexiones especificadas.

 **Sugerencia:** Algunos campos, como campos de divisa, se deben asignar de cierta manera en Salesforce to Salesforce. Para más detalles, consulte [Mejores prácticas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce](#).

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 asignar registros a una conexión:

- “Leer” y “Modificar” en el registro

Para detener el intercambio de un registro:

- “Leer” y “Modificar” en el registro

Para reenviar varios registros a una conexión:

- “Gestionar conexiones”

Colaboración de datos adjuntos

Puede compartir archivos adjuntos como registros secundarios de cualquier objeto compatible. Una conexión acepta automáticamente los archivos adjuntos, siempre que se cumplan los siguientes criterios:

- El tipo de objeto Datos adjuntos se publica en su conexión y su conexión se suscribe al objeto.
- El registro principal del archivo adjunto se comparte con la conexión.
- El archivo adjunto no tiene la marca de "Privado".
- La casilla de verificación `En colaboración con conexiones` del archivo adjunto está seleccionada.
- El archivo adjunto es de 20 MB o menos.

Detención de uso compartido de registros

Para detener el intercambio de un registro:

 **Nota:** Sólo puede detener el uso compartido de registros de su propiedad o de sus subordinados. Los administradores del sistema pueden detener el uso compartido de todos los registros.

1. Visualice la página de detalles del registro.
2. En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en **Detener colaboración**.

Si deja de compartir el registro con una conexión, las modificaciones del registro en su organización no se reflejan en el registro en la organización de la conexión. El registro compartido no se elimina de la otra organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce](#)

[Lista relacionada Colaboración externa](#)

Lista relacionada Colaboración externa

Salesforce to Salesforce permite compartir registros con una o más conexiones, y cada conexión puede aceptar los registros que comparta, incluso si otras conexiones han aceptado el mismo registro. Cuando trabaje con un registro que haya recibido de una conexión o un registro que haya compartido con una conexión, la página de detalles del registro incluye un encabezado que indica el estado del registro. El registro también puede contener la lista relacionada Colaboración externa, que muestra los detalles de con qué conexiones se comparte este registro y el estado de colaboración.

Los registros compartidos externamente tendrán uno de los siguientes estados:

Activo (enviado)

Una organización externa ha compartido y aceptado el registro.

Activo (recibido)

Se le ha enviado el registro desde una organización externa y se ha aceptado.

Pendiente (enviar)

Una organización externa ha compartido pero no ha aceptado el registro.

No activo

El registro ya no se comparte con una organización externa.

No activo (eliminado)

Una organización externa aceptó el registro pero dicha organización lo ha eliminado.

No activo (convertido)

El registro es un prospecto aceptado por una organización externa y convertido en una oportunidad por esa organización. Cuando se convierte un prospecto, Salesforce to Salesforce desactivará el registro compartido de manera que no vuelva a actualizarse en la conexión de suscripción.



Nota: Si modifica el Estado del prospecto durante la conversión, no se reflejará en la conexión de suscripción.

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 ver el estado de colaboración externa de un registro:

- "Leer" en el registro

Para detener el intercambio de un registro:

- "Gestionar conexiones"

CONSULTE TAMBIÉN

[Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce](#)

[Disponibilidad de registros para una conexión](#)

Reenvío de registros relacionados a una conexión

Salesforce to Salesforce le permite reenviar registros que son secundarios de registros ya compartidos con conexiones. Seleccione los tipos de registro secundarios que se pueden compartir cuando [comparte un registro principal](#).

Los registros secundarios se [comparten automáticamente](#) con una conexión después de que la conexión acepte el registro principal, si se cumplen algunos criterios.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando comparta registros relacionados:

- Un registro relacionado dejará de tener colaboración con una conexión si el registro relacionado se modifica desde un registro sin colaboración.
- Se puede compartir un máximo de 100 tareas por registro relacionado. Este máximo incluye tareas abiertas y cerradas.

Para dejar de compartir un registro relacionado en su página de detalles de registro principal:

1. Seleccione la página de detalles del registro principal.
2. En la lista relacionada del registro cuya colaboración desea detener, haga clic en **Gestionar conexiones** en la columna Nombre de conexión enviado. Por ejemplo, para dejar de compartir un contacto relacionado con una cuenta, haga clic en **Gestionar conexiones** en la lista relacionada Contactos en la página de detalles de la cuenta.
3. Seleccione la conexión que con la que desea dejar de compartir en la lista Conexiones seleccionadas.
4. Haga clic en la flecha Quitar () para mover las conexiones a la lista Conexiones disponibles.
5. Haga clic en **Guardar**.

Además, para dejar de compartir un registro relacionado en su página de detalles:

1. Visualice la página de detalles del registro.
2. En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en **Detener colaboración**.

Para dejar de compartir un archivo adjunto o comentario de caso, debe mantener los registros privados.

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 asignar registros a una conexión:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para reenviar registros relacionados a una conexión:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para detener el intercambio de un registro:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

Compartir productos de oportunidad con conexiones

Un producto de oportunidad está relacionado con los registros de oportunidad y de producto. Por esta razón solo puede compartirse como un registro secundario de una oportunidad compartida, siempre que el producto asociado también esté compartido.

Si se cumplen todos los criterios siguientes, se compartirán los productos de oportunidad con las conexiones de forma automática.

- El tipo de objeto Producto de la oportunidad se publica en su conexión y su conexión debe estar suscrita al objeto.
- La oportunidad y el producto asociado con el producto de la oportunidad se comparten con su conexión.
- En la organización de la conexión, la oportunidad se asocia con una lista de precios activa durante la aceptación.
- En la organización de la conexión, el producto se asocia con una misma lista de precios activa que la oportunidad.
- En la organización de la conexión, el producto debe estar activo.
- En ambas organizaciones, la divisa de la oportunidad es la misma.

Cuando se comparten productos de oportunidad, tenga en cuenta estas reglas adicionales:

- Si las programaciones de ingresos o cantidades están activadas en la organización de la conexión, los campos Cantidad y Precios de venta no se actualizarán en su organización.

- Si la lista de precios asociada con el producto de la oportunidad se modifica o se elimina en una organización, el producto de oportunidad no se compartirá.
- Si la oportunidad ya no se comparte, el producto de oportunidad no se compartirá.

 **Nota:** Actualmente, si modifica la etapa de varios registros de oportunidad mediante una operación global de búsqueda y reemplazo, este cambio no se reflejará en las organizaciones a las que ha reenviado los registros en Salesforce to Salesforce.

Por ejemplo, suponga que realiza una operación global de búsqueda y reemplazo que tiene como resultado que la etapa de todas las oportunidades inactivas cambien de **Inactivo** a **En revisión**.

Si alguna de las oportunidades afectadas se han reenviado a un socio de negocio en Salesforce to Salesforce, estas oportunidades permanecen en la etapa **Inactivo** en la organización de Salesforce del socio. Para que el cambio de etapa se refleje en la organización, se debe abrir cada oportunidad afectada, hacer clic en **Modificar** y hacer clic en **Guardar**.

Colaboración de comentarios de casos con conexiones

Puede compartir un comentario de caso como registro secundario de un caso. Una conexión acepta automáticamente los comentarios de casos, siempre que se cumplan los siguientes criterios:

- El tipo de objeto Comentario de caso se publica en su conexión y su conexión debe estar suscrita al objeto.
- El caso al que está asociado el comentario de caso se comparte con la conexión.
- El comentario del caso no tiene la marca de "Privado".

CONSULTE TAMBIÉN

[Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce](#)

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

Gestión de conexiones con reportes personalizados

Utilice los reportes personalizados para supervisar la actividad y actualizaciones de Salesforce to Salesforce. Para obtener detalles, consulte [Creación de reportes en Salesforce to Salesforce](#).

Gestión de registros

- Si las reglas de validación le impiden aceptar registros compartidos, cree una regla de validación con el campo `Nombre de la conexión recibido` que no tenga un valor nulo; de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

este modo, se ignorarán las reglas de validación para los registros que acepte de sus conexiones. Para crear esta regla, utilice la siguiente fórmula:

```
IF (OR (ISNEW (), ISNULL (Id)), IF (ConnectionReceivedId = null,
TRUE, FALSE), NOT (AND (ISCHANGED (ConnectionReceivedId),
NOT (ConnectionReceivedId = null))))
```

Debe crear también una regla similar para cualquier desencadenador de Apex que tenga comprobaciones de validación.

- Para realizar un seguimiento de registros que esté compartiendo con conexiones, cree un reporte personalizado. Por ejemplo, puede crear un reporte personalizado que muestre todos los prospectos que ha compartido con conexiones eliminadas por la conexión:
 - Utilice el tipo de reporte Prospectos y conexiones.
 - Ingrese el criterio de filtro “Estado igual a No activo (eliminado)”.
- Haga que la vista de registros no aceptados de las conexiones tenga una mayor utilidad creando una vista de lista personalizada. Por ejemplo, cree una vista de lista que oculte los prospectos no aceptados de las conexiones que tengan más de un mes.



Nota: Debe tener el permiso “Gestionar conexiones” para crear estas vistas de lista.

- Solo los usuarios con el permiso “Gestionar conexiones” pueden ver objetos compartidos desde una conexión, por lo tanto, debe crear vistas de lista personalizada que pueda asignar a personas que necesiten acceder a esa información.
- Si espera recibir grandes volúmenes de registros desde una conexión, [habilite Aceptación automática para los objetos adecuados](#) en la página 408. Por ejemplo, si una conexión comparte un gran número de prospectos con su organización de forma regular, seleccione la casilla de verificación [Aceptación automática](#) situada junto a Oportunidad en la página Agregar o eliminar objetos suscritos.
- Para ver los cambios realizados por una conexión, active el seguimiento de campos en el objeto y agregue la lista relacionada Historial a los formatos de página. Otra opción es crear un reporte personalizado de historial que incluya el campo [Nombre de conexión recibido](#).
- Para asignar automáticamente todos los prospectos o casos entrantes a un usuario específico, cree una regla de asignación que incluya las siguientes entradas:

- *El nombre de la conexión recibido contiene el nombre de la conexión*
- *Creado por contiene el usuario de la conexión*

Puede hacer lo mismo con las reglas de distribución.

- Si desea asignar un caso a una conexión mediante una regla de distribución en el caso, debe asignar el caso a una cola donde la conexión sea un miembro. Por ejemplo, si dispone de una conexión que actúa como la agencia de servicios de terceros y todos los casos que cumplen determinado criterios deben distribuirse a esta conexión, deberá:
 - Crear una cola que contenga la conexión como un miembro.
 - Crear una regla de distribución con los criterios adecuados.
 - Agregar una acción de distribución que asigne de forma automática casos que cumplan determinados criterios para esa cola.

Otras sugerencias

- Si desea conectarse a socios pero no está seguro si utilizan Salesforce, puede utilizar un [buscador de conexiones](#) para saberlo.
- Al convertir un prospecto, Salesforce to Salesforce desactiva el registro compartido y actualiza la lista relacionada Colaboración externa en su registro de prospecto de conexión con un estado No activo (convertido). Debido a la desactivación del registro compartido, se modificará al Estado del prospecto durante la conversión si no está reflejada en su registro de prospecto de conexión.
- Para aprender cómo utilizar flujos de trabajo para automatizar actualizaciones en registros y conexiones en Salesforce to Salesforce, consulte [Uso de flujos de trabajo en Salesforce to Salesforce](#).

Creación de reportes en Salesforce to Salesforce

Para supervisar la actividad y las actualizaciones de Salesforce to Salesforce, cree reportes personalizados.

Cuando llega el momento de utilizar la creación de reportes personalizados para gestionar con eficiencia sus conexiones de Salesforce to Salesforce, las posibilidades son ilimitadas. A continuación se describen algunas formas de utilizar reportes personalizados en Salesforce to Salesforce:

- Cree un reporte personalizado con el tipo de reporte Conexiones con cuenta para realizar un seguimiento de la actividad de conexión y otros detalles de conexión. El reporte solo muestra conexiones que estén asociadas a cuentas.
- Cree tipos de reportes personalizados para ver la información de conexiones de todos los objetos que haya publicado o a los que esté suscrito.
- Cree un reporte personalizado para ver los registros que se comparten con varias conexiones. Además, para ver los registros compartidos con varias conexiones en una vista lista, agregue el campo `Nombre de conexión enviado` a una vista nueva o existente y compruebe que las listas mejoradas están desactivadas.
- Cree un reporte personalizado con el tipo de reporte Conexiones con prospectos para ver todos los prospectos con los que ha compartido conexiones y que luego borró la conexión.

Uso de flujos de trabajos en Salesforce to Salesforce

Puede utilizar un flujo de trabajo para automatizar actualizaciones en registros y conexiones en Salesforce to Salesforce.

Las reglas de flujo de trabajo sólo se desencadenan para registros compartidos en Salesforce to Salesforce cuando:

- Acepta un registro principal.
- Inserta un registro secundario.
- Está suscrito a los campos configurados para desencadenar las reglas de flujo de trabajo.

Algunas sugerencias de criterios para las reglas de flujo de trabajo de Salesforce to Salesforce incluyen:

- Campo `Nombre de conexión recibido` en prospectos, oportunidades u objetos personalizados.
- Usuario actual es `pnet`.
- Campo `Autor de la última modificación` es Usuario de conexión.

Por ejemplo, puede crear una tarea para un usuario cada vez que una conexión actualice un prospecto:

1. Crear una regla de flujo de trabajo con los siguientes criterios:
 - Criterios de evaluación: `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado`
 - Ejecute la regla si se cumplen los criterios.
 - Criterios de reglas: "Prospecto: Última modificación realizada por igual a Usuario de conexión".
2. Agregue una tarea del flujo de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

Puede utilizar flujos de trabajo para muchos procesos de Salesforce to Salesforce, incluida la actualización de valores de listas de selección cuando una conexión ha modificado el campo. Cuando acepta un registro, solo los siguientes campos desencadenan reglas de flujo de trabajo.



Nota: Si su organización está configurada para aceptar de forma automática registros, las reglas de flujo de trabajo se desencadenan por cualquier campo al que esté suscrito.

Objeto	Campos que desencadenan flujos de trabajo
Cuenta	- Nombre de la cuenta - Ciudad - País - Nombre de conexión recibido - Nombre de conexión enviado - Estado - Tipo
Caso	- Número del caso - Prioridad - Estado - Asunto - Tipo
Contacto	- Email - Apellidos - Dirección de correo - Teléfono - Título
Prospecto	- Compañía - Email - Industria - Prospecto - Origen del prospecto - Nombre - Número de empleados - Teléfono - Nombre de conexión recibido - Nombre de conexión enviado - Estado - Estado - Título

Objeto	Campos que desencadenan flujos de trabajo
Oportunidad	- Nombre de la cuenta - Importe - Fecha de cierre - Nombre - Nombre de conexión recibido - Nombre de conexión enviado - Etapas
Objeto personalizado	- Nombre de conexión - Nombre - Fecha de envío

Todas las actualizaciones posteriores realizadas en los campos de registros aceptados, desencadenarán reglas de flujo de trabajo.

 **Nota:** En algunos casos, tiene sentido utilizar un desencadenador de Apex en lugar de un flujo de trabajo. Supongamos que tiene una regla de flujo de trabajo que actualiza un campo secundario, **campo B**, cuando se actualiza **campo A**. Aunque su socios de Salesforce to Salesforce se ha suscrito a los campos A y B, las actualizaciones al campo B que se desencadenan por su regla de flujo de trabajo no se envían a la organización de su socio. Esto evita un bucle de actualizaciones.

Si desea que se envíen actualizaciones de campo secundario como este a sus socios de Salesforce to Salesforce, sustituya el flujo de trabajo por un desencadenador de Apex que utiliza la lógica post confirmación para actualizar el campo secundario.

 **Nota:** En conexiones bidireccionales, las actualizaciones de Salesforce to Salesforce se vuelven a desencadenar solo en desencadenadores “después” (por ejemplo, “después de inserción” o “después de actualización”, no en desencadenadores “antes”).

Verificación de que sus socios de negocio utilizan Salesforce

Acerca del buscador de conexiones

Si sus socios utilizan Salesforce, es conveniente que conecte sus organizaciones de Salesforce para que puedan compartir registros y colaboren en sus procesos de negocio relevantes. Antes de conectarse, necesita saber si sus socios utilizan Salesforce. Utilice el buscador de conexiones para enviar un email a sus socios con un vínculo a una encuesta sobre si son usuarios de Salesforce. Las respuestas a la encuesta se guardan en los registros de contacto y cuenta de cada socio. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce](#)

[Configuración del buscador de conexiones](#)

[Sugerencias y consideraciones adicionales del buscador de conexiones](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Configuración del buscador de conexiones

El buscador de conexiones le permite enviar encuestas por email para saber si sus socios son clientes de Salesforce. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

Para utilizar el buscador de conexiones, debe ejecutar las siguientes actividades:

1. [Active el buscador de conexiones](#) de su organización.
2. [Configure los parámetros del buscador de conexiones](#).
3. Agregue el botón **Buscar conexiones** a la vista de lista de contactos personalizando el formato de búsqueda. Agregue el botón a la página de detalles del contacto personalizando el formato de página de los contactos.
4. Agregue el campo `Utiliza Salesforce` al formato de página de contactos.
5. Agregue el campo `Cliente de Salesforce` al formato de página de cuentas.

 **Nota:** Los campos `Utiliza Salesforce` y `Cliente de Salesforce` también aparecen en los registros de contactos y cuentas de cualquier portal de clientes o portal de socios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el buscador de conexiones y modificar la configuración:

- "Modificar todos los datos"

Activación del Buscador de conexiones

Para activar el buscador de conexiones:

1. Desde Configuración, ingrese *Buscador de conexiones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Buscador de conexiones de Salesforce to Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activado**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora podrá configurar los parámetros del buscador de conexiones. Además, se crea la plantilla de email predeterminada y los campos relacionados necesarios y están listos para su uso.

 **Nota:** Si desactiva el buscador de conexiones desactivará las encuestas pendientes y elimina el botón **Buscar conexiones**. Los campos `Utiliza Salesforce` y `Cliente de Salesforce` permanecen en los registros de contactos y cuentas, respectivamente.

Configuración de los parámetros del buscador de conexiones

Puede determinar el contenido y apariencia del email que envíe a sus socios.

1. Desde Configuración, ingrese *Buscador de conexiones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Buscador de conexiones de Salesforce to Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione una plantilla de email.

La plantilla del buscador de conexiones predefinida se selecciona automáticamente. También puede crear plantillas de email personalizadas para su encuesta.

 **Nota:** 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.

- También puede seleccionar un logotipo utilizando la búsqueda.



Nota: En primer lugar debe cargar su logotipo a la ficha Documentos y marcarlo como **Disponible de modo externo**.

Salesforce recomienda agregar un logotipo de marca, tal y como aparece en la parte superior de la página de la encuesta. Si no selecciona el logotipo, la porción del logotipo de la página de la encuesta permanece en blanco.

- Haga clic en **Guardar**.

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

Si sus socios utilizan Salesforce, es conveniente que conecte sus organizaciones de Salesforce para que puedan compartir registros y colaboren en sus procesos de negocio relevantes. Antes de conectarse, necesita saber si sus socios utilizan Salesforce. Utilice el buscador de conexiones para enviar un email a sus socios con un vínculo a una encuesta sobre si son usuarios de Salesforce. Las respuestas a la encuesta se guardan en los registros de contacto y cuenta de cada socio. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

- En la vista de lista Contactos, seleccione los socios a los que desea enviar la encuesta y haga clic en **Buscar conexiones**. Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar conexiones** en una página de detalles de un contacto.



Nota: **Buscar conexiones** no aparecerá si:

- El registro del contacto no tiene una dirección de email válida
- El contacto no está asociado con una cuenta

Si el contacto es una cuenta personal, **Buscar conexiones** aparecerá en la vista de lista, pero muestra un mensaje de error si el usuario hace clic en el botón. **Buscar conexiones** no aparece en la página de detalles del contacto.

- Escriba un asunto para el email.
- Modifique el cuerpo del texto de la plantilla predefinida o haga clic en **Cambiar plantilla** para seleccionar una plantilla de email diferente.



Nota: Su administrador selecciona la plantilla de email predefinida. Puede seleccionar una plantilla diferente o modificar el cuerpo del texto, sin embargo, debe incluir la URL de la encuesta: `{ ! Contact . PartnerSurveyURL }`.

No puede modificar el cuerpo del texto si selecciona varios destinatarios.

- Haga clic en **Ortografía** para comprobar la ortografía del texto.
- Haga clic en **Vista previa** para ver la apariencia del email del destinatario.
- Haga clic en **Enviar**.

El email se envía a los socios seleccionados, que dispondrán de 90 días para responder a la encuesta antes de que se invalide el vínculo. La respuesta del socio se guarda en el campo `Utiliza Salesforce` en el registro del contacto del socio y el campo `Cliente de Salesforce` en el registro de la cuenta. También se agrega una actividad cerrada al contacto.



Sugerencia: Salesforce recomienda crear una vista de lista personalizada o un reporte personalizado para controlar las respuestas del cliente en una ubicación conveniente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar un email a los socios preguntando si utilizan Salesforce:

- "Enviar email" (destinatario único)

O BIEN

"Email masivo" (varios destinatarios)

Si la organización del socio utiliza Salesforce, la encuesta muestra una sección que le pregunta si el destinatario tiene privilegios de administrador para Salesforce. En caso contrario, el destinatario puede proporcionar la información de contacto del administrador y se crea un nuevo registro de contacto en Salesforce para ese usuario, salvo que ya exista uno.

 **Nota:** Esta sección no se muestra si ya existe en su organización un contacto para ese socio cuyo valor de `Utiliza Salesforce` es *Sí, es usuario administrador*.

Sugerencias y consideraciones adicionales del buscador de conexiones

- Cree una vista de lista personalizada o reporte personalizado para realizar el seguimiento de las respuestas de su encuesta en una ubicación. Agregue el campo `Utiliza Salesforce` a las vistas de lista de contactos y reportes. Agregue el campo `Cliente de Salesforce` a las vistas de lista de cuenta y reportes.
- Cree versiones traducidas de la plantilla del buscador de conexiones por predefinida para enviar a los socios internacionales. Para ello, duplique la plantilla predefinida, realice las modificaciones de idioma necesarios e incluya la URL de la encuesta: `{ !Contact . PartnerSurveyURL }`. Puede seleccionar la plantilla correcta cuando envíe encuestas a sus socios.

 **Nota:** La página de la encuesta está en inglés, pero incluye una lista desplegable de idioma para que los destinatarios puedan ver la encuesta en su idioma nativo.

- Al crear reglas de validación para el campo `Utiliza Salesforce`, utilice el valor de API y no la etiqueta que aparece en la interfaz de usuario. Por ejemplo:

```
CONTAINS (TEXT (UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

Valor desplegable <code>Utiliza Salesforce</code>	Valor de API
No	No
Sin respuesta	Sinrespuesta
No está seguro	Noestáseguro
Sí, usuario de admin	SíAdmin
Sí, no usuario de admin	SíNoAdmin

- Si un socio proporciona detalles para su administrador de salesforce, salesforce comprueba si ya existe un contacto en su organización de salesforce con esa dirección de email. Si es así, el campo `Utiliza Salesforce` del registro del contacto se define a *Sí, es usuario administrador*. Si el campo ya está definido como *No*, no se actualiza.

 **Nota:** Un socio sólo puede agregar un administrador si no existe ninguno como contacto en su organización.

- El campo `Cliente de Salesforce` depende de los valores en sus campo de contacto `Utiliza Salesforce`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Participación en redes sociales desde dentro de Salesforce

Descripción general de Salesforce for Twitter y Facebook

Salesforce for Twitter y Facebook le ofrece una manera sencilla de interactuar con sus clientes y clientes potenciales en tiempo real en Twitter y Facebook, directamente desde Salesforce.

Los usuarios de Salesforce for Twitter y Facebook pueden buscar, monitorear, unirse y responder a pláticas de medios sociales relevantes para su compañía, todo desde Salesforce. Los usuarios también pueden:

- Conocer qué dicen otras personas sobre su compañía en este momento
- Crear casos, contactos y prospectos a partir de Tweets y de publicaciones y comentarios en el muro de Facebook
- Compartir información con las comunidades de Twitter y Facebook
- Participar con millones de personas para compartir opiniones, formular preguntas y buscar ayuda

Puede activar Salesforce for Twitter y Facebook descargando la aplicación gratuita desde [AppExchange](#). Puede buscar más documentación en la sección Recursos de la lista de aplicaciones para Salesforce for Twitter y Facebook.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Colaboración con socios para aumentar las ventas

Vista y adición de socios

En las páginas de detalles de oportunidades y cuentas se incluye una lista relacionada Socios para mostrar y agregar relaciones de socios.

- Para ver la información de la cuenta de un socio en particular, haga clic en el nombre del socio en la lista relacionada Socios.
- Haga clic en **Eliminar** junto a un socio de la relación de socios.



Nota: Si cambia la cuenta de una oportunidad que tiene socios, todos los socios se eliminarán de la lista relacionada Socios.

- Para agregar un socio a una oportunidad o cuenta:
 1. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Socios.
 2. Si desea sólo oportunidades, seleccione la opción **Principal** para indicar el socio principal de la oportunidad, si fuera aplicable.

Una oportunidad sólo puede tener un socio principal. Al establecer un nuevo socio principal, se elimina automáticamente el estado "Principal" de cualquier otro socio.

El hecho de establecer un socio como "Principal" le permite informar sobre él en todos los reportes de oportunidades.
 3. En la columna **Socio**, ingrese el nombre de una cuenta existente escribiendo en el cuadro o haciendo clic en el icono de búsqueda para buscar una cuenta. También puede hacer clic en **Nuevo** en el cuadro de diálogo de búsqueda para crear una cuenta nueva.
 4. En la columna **Función**, elija la función que desempeña la cuenta del socio en la cuenta u oportunidad actuales.



Nota: Al seleccionar un socio de una cuenta u oportunidad, se crea automáticamente una relación de socio complementaria, de modo que en ambas cuentas aparece la otra en calidad de socio. La función que seleccione se aplicará a la cuenta del socio; en la cuenta actual, se aplicará la función complementaria.

El administrador establece las funciones disponibles y las funciones complementarias correspondientes al modificar el valor de la lista de selección **Función del socio**.

El administrador puede personalizar las columnas que aparecen en la lista relacionada modificando el diseño de la página. .

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 agregar socios a una cuenta:

- "Modificar" en cuentas
Y
"Leer" en oportunidades

Para agregar socios a una oportunidad:

- "Leer" en cuentas
Y
"Modificar" en oportunidades

Intercambio de información con socios

Descripción general 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.

La administración de relaciones con los socios permite a las compañías maximizar el retorno de sus inversiones en canal y aumentar el retorno de canal gestionando, realizando un seguimiento y realizando pronósticos de canal junto con sus negocios de venta directa. También ayuda a los socios a realizar ventas con mayor eficiencia, cerrar más transacciones y conseguir mayores beneficios.

El proporcionar a sus socios los datos de Salesforce le ayudará a aumentar las ventas sin incrementar el gasto. Sin embargo, desea controlar la información a la que pueden acceder los socios y que éstos trabajen en una aplicación que utilice la marca de su compañía. Para conseguirlo, proporcione acceso a los socios a un portal de socios de Salesforce.

Un portal de socios permite que los usuarios socios inicien la sesión en Salesforce a través de un sitio Web distinto al de los usuarios no socios. Los usuarios del socio sólo pueden ver los datos que haya puesto a su disposición. Además, los usuarios de socio sólo podrán manipular los datos si les concede los permisos de usuario adecuados.

Puede personalizar el portal Web para que muestre su marca y configurarlo para que satisfaga sus necesidades funcionales y de seguridad, incluyendo la activación de inicio de sesión único de portales, para que sus socios tengan un único registro de acceso a Salesforce. Asimismo, puede disponer de varios portales que cubran sus distintas necesidades para trabajar con socios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Creación de cuentas 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.

Las cuentas de socios son cuentas de Salesforce que un gerente de canal utiliza para gestionar organizaciones de socios, usuarios de socios y actividades al utilizar el portal de socios. Las compañías a las que está asociado deben agregarse a Salesforce como cuenta de negocio. Los gerentes de canal están asociados a las cuentas de canal mediante la propiedad de la cuenta. Un gerente de canal que posee una cuenta de socio puede acceder a toda la información y gestionar todas las actividades de la cuenta de socio, incluyendo cualquier usuario de socio asociado a dicha cuenta. Esto permite que el gerente de canal se mantenga informado fácilmente de las actividades del socio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para crear cuentas:

- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de socio:

- "Gestionar usuarios externos"

-  **Nota:** 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.

Para crear una cuenta de socio:

1. Cree una cuenta de negocio nueva.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.
3. Se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación. Seleccione **Sí, quiero activar esta cuenta como cuenta de socio**.
4. Haga clic en **Confirmar**.

-  **Nota:** Si su organización tiene cuentas personales, no se podrán utilizar como cuentas de socios. Solo las cuentas de negocio se pueden utilizar como cuentas de socios.

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.

-  **Nota:** No se pueden eliminar cuentas de socios, pero se pueden desactivar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Desactivación de cuentas de socio](#)

Desactivación de cuentas de socio

La desactivación de una cuenta de socio desactiva los usuarios externos asociados con la cuenta. Recomendamos deshabilitar una cuenta de socio solo en caso de que ésta se habilitara accidentalmente permitiendo acceso al portal.

-  **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.

No puede eliminar cuentas de socio, pero puede desactivarlas. La desactivación de la cuenta desactiva de forma permanente hasta 15 usuarios asociados con la cuenta y los elimina de todas las comunidades, grupos, equipos, conjuntos de permisos y reglas de colaboración con los que están asociados. Esto incluye tanto a los usuarios externos activos como inactivos. Además, las funciones y los grupos asociados con la cuenta se eliminan de forma permanente y no se desplazan a la papelera.

-  **Nota:** No puede desactivar una cuenta si existen más de 15 usuarios externos activos o inactivos asociados a ella. Debe desactivar los usuarios antes de desactivar la cuenta.

1. Vaya a la página de detalles Cuenta de la cuenta que desea desactivar.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Desactivar cuenta de socio**.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para crear cuentas:

- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de socio:

- "Gestionar usuarios externos"

Si decide desactivar la cuenta en un futuro, puede volver a activar los contactos individuales como usuarios de portal de socios. La reactivación de un contacto de un portal de socios crea un nuevo usuario de socios y una nueva función de portal que no están asociados al usuario y la función anteriores. No puede restaurar las funciones y grupos eliminados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de cuentas de socios](#)

Trabajo con 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.

Los gerentes de canal se asocian con los usuarios de los socios que gestionan mediante la propiedad de la cuenta del socio. Un gerente de canal que posee una cuenta de socio puede acceder a toda la información y gestionar todas las actividades de los usuarios de socio asociados a dicha cuenta.

Entre las tareas habituales de gestión de usuarios de socio se encuentran:

- Creación de una cuenta de socio
- Creación de usuarios de socio
- Deshabilitación y desactivación de usuarios de socio
- [Asignación de prospectos a usuarios de socio](#)
- [Asignación de eventos a usuarios de socio](#)
- [Asignación de casos a usuarios de socio](#)
- Modificación de la información de los usuarios de socio
- Permitir el acceso de los usuarios de socio a su base de datos de conocimientos
- Activar a los usuarios de socio para que soliciten reuniones

Además, éstas son otras formas en las que puede trabajar con sus usuarios de socio:

Activar el acceso de superusuario de socios

Los superusuarios de socios tienen acceso a los datos que pertenecen a todos 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.

Asignar tareas a usuarios de socio

Si sus usuarios de socio tienen la configuración de seguridad a nivel de campo adecuada, podrán visualizar y crear actividades relacionadas con prospectos u oportunidades.

Agregue tareas a prospectos u oportunidades para recordar a sus usuarios de socio las tareas específicas que desea que realicen. Puede ver el historial de actividades para un prospecto u oportunidad específico o utilizar reportes para realizar un seguimiento de las actividades asignadas a usuarios de socio.

Los usuarios de socio sólo pueden asignar tareas a otros usuarios de su cuenta de socio o a su gerente de canal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Utilizar notas y archivos adjuntos para comunicarse con usuarios de socio

Los usuarios de socio pueden crear, visualizar y modificar notas y agregar archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos a las páginas de detalles seleccionadas, entre las que se incluyen las de prospectos, soluciones y oportunidades. Puede utilizar notas y archivos adjuntos para compartir documentos o información con usuarios de socio. Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

El tamaño máximo de un archivo adjunto es de 5 MB.

Haga clic en Iniciar sesión como usuario en portal para solucionar los problemas.

Cuando visualiza la página de detalles de contacto para un usuario de socios, puede hacer clic en **Gestionar usuario externo**, luego **Iniciar sesión como usuario en portal**. Esto abre una nueva ventana de explorador y hace que inicie sesión en el portal como usuario de socio. Haga clic en este botón para solucionar problemas que puedan estar experimentando los usuarios de socio. También puede hacer clic en este botón para asegurarse de que el portal esté configurado adecuadamente. El botón **Iniciar sesión como usuario en portal** sólo está disponible si tiene el permiso "Gestionar usuarios externos" y uno de los siguientes permisos: "Modificar todos los datos" o si es el propietario de la cuenta del socio o una función mayor en la jerarquía. El botón **Inicio de sesión como usuario en portal** no se muestra si no se cumplen estos requisitos o si el usuario del portal no está activo.

Restablecer la contraseña de un usuario de socio

Cuando vea la página de detalles de usuario para un usuario de socio, podrá hacer clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario de socio.

Los usuarios de socio pueden restablecer su propia contraseña haciendo clic en **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de socios.

Exponer una solución en el portal

Seleccione **Visible** en el portal de autoservicio en la solución.

Agregar productos a oportunidades

Si la lista relacionada Productos está disponible para los usuarios de socio en oportunidades, puede agregar productos a las oportunidades para sus socios.

Asignación de prospectos a 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 d e cuentas de Salesforce.

Una parte fundamental de la gestión de relaciones con los socios es la asignación de prospectos. Sus socios sólo podrán trabajar con los prospectos que tengan asignados. Existen dos formas de gestionar la asignación de prospectos a los usuarios del socio:

- Asignar cada prospecto a un usuario individual del socio
- Asignar prospectos a una cola de prospectos y permitir que los usuarios del socio soliciten prospectos a la cola

Además, puede crear reglas de asignación de prospectos que asignen automáticamente prospectos a usuarios o colas según ciertas propiedades de dichos prospectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar prospectos a socios:

- "Modificar" en prospectos

 **Nota:** Las acciones no pueden activar reglas de asignación en portal.

La asignación de un prospecto a un usuario de un socio o a una cola de prospectos de un socio se realiza de igual modo que la asignación de un prospecto a cualquier otro usuario o cola.

Los prospectos asignados directamente a un usuario o a una cola que no sea parte del grupo de prospectos se muestran en la ficha Prospectos del portal. El usuario de socio puede verlos seleccionando una vista de lista adecuada. Hasta que un usuario de socio haya revisado un prospecto, se mostrará en negrita y en la vista de lista Mis prospectos no leídos.

Si un prospecto se asigna a una cola que está en el grupo de prospectos, el prospecto aparece en la lista Prospectos disponibles de la ficha Inicio del portal.

 **Sugerencia:** Asigne prospectos de socio a un único usuario de socio (por ejemplo, un responsable de ventas) de la cuenta de socio para permitir que ese usuario gestione asignaciones de prospectos para los usuarios de socio en esa cuenta.

Uso de calendarios 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 ya ha agregado el calendario al formato de la página de inicio de los usuarios del portal de socios, puede asignarles eventos. Además, los usuarios del portal de socios con el permiso "Modificar eventos" podrán crear y modificar sus propios eventos. Tenga en cuenta que el siguiente evento y funciones de calendario no son compatibles con el portal de socios: ortografía, actualizaciones de eventos, vistas de listas mejoradas programación de arrastrar y colocar, intercambio de calendario y detalles de activación.

 **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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar eventos a socios:

- "Modificar eventos"

Asignación de 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.

Para asignar casos a usuarios del portal de socios, debe configurar casos para usuarios de socio. Además de los permisos de usuario necesarios para esta función, debe tener acceso para ver los casos que esté actualizando.

Para asignar un caso a un usuario de socios:

1. En la página de detalles de un caso, haga clic en **[Cambiar]** junto al campo **Propietario del caso**.
2. Seleccione Usuario de socios en la lista desplegable Propietario e ingrese el nombre del usuario de socios.
3. También puede seleccionar la casilla de verificación **Enviar email de notificación** para enviar un email al nuevo propietario.
4. Haga clic en **Guardar**.

El usuario de socio podrá ver y modificar el caso desde el portal de socios.

 **Nota:** Los comentarios de casos agregados por usuarios del portal de socios son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.

También puede crear reglas de distribución y de asignación de casos que asignen automáticamente casos a usuarios de socio o colas según ciertas propiedades de dichos casos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general del portal de socios](#)

Acerca de acceso móvil para 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 habilitar que los usuarios de socio vean y modifiquen los datos del portal de socios en sus dispositivos BlackBerry®, iPhone®, Treo® o Windows Mobile® con la aplicación cliente de Salesforce Classic Mobile. Al conceder acceso móvil a los usuarios de socio, les proporciona la opción de acceder a sus datos del portal de socios desde cualquier ubicación, en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar casos a socios:

- "Modificar" en casos
Y
"Transferir casos" o
"Transferir registros"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition y Unlimited Edition**

Debido a las limitaciones de tamaño de la pantalla y memoria de los dispositivos portátiles, Salesforce Classic Mobile utiliza conjuntos de datos o subconjuntos de datos de Salesforce para determinar la información que está disponible para los usuarios de Mobile. Los socios que utilizan Salesforce Classic Mobile sólo podrán ver los objetos del portal de socios, incluso si Salesforce Classic Mobile está configurado con los conjuntos de datos menos restrictivos. Por contra, el acceso al portal de socios se puede limitar configurando conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile más restrictivos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general del portal de socios](#)

Preguntas más frecuentes sobre el intercambio de información con socios

¿Puedo activar Salesforce para mis socios?

Sí, puede utilizar Comunidades para conectarse con sus socios y compartir datos adecuados de Salesforce.

Puede personalizar comunidades para satisfacer sus necesidades de negocio, incluyendo:

- Seleccionar qué miembros de su compañía y qué socios pueden unirse.
- Seleccionar qué funciones de Salesforce incluir
- Aplicar la marca de su compañía por lo que la comunidad será reconocible
- Permitir a sus empleados y socios colaborar en Chatter y procesos de negocio (registros)
- Activar las opciones de inicio de sesión basándose en SAML en inicios de sesión únicos para personas fuera de su compañía
- Permitir a los usuarios autoregistrarse para una comunidad por lo que el administrador no se encarga de agregar usuarios

Para comenzar a utilizar Comunidades, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

¿Puedo compartir mis datos de Salesforce con otras organizaciones que también usen Salesforce?

Sí.

Salesforce to Salesforce activa la colaboración de negocio tanto entre organizaciones de Salesforce como dentro de las mismas. Por ejemplo, puede compartir datos de prospectos y oportunidades con socios de negocio y gestionar la totalidad de oportunidades en curso y programas dentro de Salesforce.

Uso de email integrado con Salesforce

Gestión de email

Salesforce le ofrece varias formas de gestionar el email y aumentar la productividad. Gestionar emails y plantillas. Relacione emails a registros de Salesforce. Para asegurarse de obtener la información que está buscando, obtenga información acerca de cada tipo y luego explore más.

EDICIONES

Disponible en: **todas** las ediciones

EN ESTA SECCIÓN:

[Gestionar email y plantillas en Lightning Experience](#)

Si está utilizando Lightning Experience, puede enviar emails a contactos, prospectos y sus propios colegas de trabajo directamente desde registros de cuenta, cuenta personal, contacto, prospecto, oportunidad, campaña y casos a los que tiene acceso. También puede enviar a cualquier dirección de email válida. Adjunte archivos. Automatice con campos de combinación. Utilice una plantilla si lo desea: elija entre las muestras que ofrecemos o cree la suya propia. Las plantillas se comparten automáticamente con su organización.

[Gestionar email en Salesforce Classic](#)

Si está utilizando Salesforce Classic, utilice Autor de email para enviar emails a sus contactos, prospectos, cuentas personales y colegas de trabajo directamente desde página de cuenta, contacto, prospecto, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado.

[Relacionar registros de Correo electrónico en Salesforce con Correo electrónico en Salesforce](#)

Relacione emails con prospectos, contactos y oportunidades o bien con registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

Gestionar email y plantillas en Lightning Experience

Si está utilizando Lightning Experience, puede enviar emails a contactos, prospectos y sus propios colegas de trabajo directamente desde registros de cuenta, cuenta personal, contacto, prospecto, oportunidad, campaña y casos a los que tiene acceso. También puede enviar a cualquier dirección de email válida. Adjunte archivos. Automatice con campos de combinación. Utilice una plantilla si lo desea: elija entre las muestras que ofrecemos o cree la suya propia. Las plantillas se comparten automáticamente con su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise
Edition, Professional Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

EN ESTA SECCIÓN:

[Acceder y compartir campos de combinación, plantillas y datos adjuntos de email](#)

¿Está utilizando el email integrado en Lightning Experience? Es importante comprender cómo acceder y compartir trabajo con campos de combinación, plantillas y datos adjuntos.

[Enviar un email desde un registro](#)

Envíe emails de texto enriquecido, incluyendo archivos adjuntos, directamente desde el registro en el que está. Envíe a clientes, colegas o cualquier dirección de email válida. El email está disponible para un número de elementos, incluyendo cuentas, cuentas personales, contactos, prospectos, oportunidades, campañas y casos. Después de enviar un email, Salesforce crea un registro de email para realizar un seguimiento del email y almacenar su contenido. Encuentre un vínculo al registro de email en las noticias en tiempo real de actividad del registro desde donde se envió el email o en registros relacionados.

[Encontrar email enviado desde un registro de Salesforce](#)

Después de enviar un email, Salesforce crea un registro de email para realizar un seguimiento del email y almacenar su contenido. Las noticias en tiempo real de actividad incluyen un vínculo a ese email. Si envió un mensaje de email a un contacto o prospecto, cada uno de esos registros incluye un vínculo al email. Para los mensajes de email que *no* incluyen contactos o prospectos como destinatarios, se crea el email y el elemento de noticias en tiempo real para el objeto en el que estaba cuando envió el mensaje de email. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de email, recibirá una copia del email en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.

[Enviar email a través de Gmail u Office 365](#)

Envíe su mensaje de email de Salesforce a través de su cuenta de Gmail u Office 365. Los mensajes de email enviados en Lightning Experience parece que fueron enviados desde su bandeja de entrada de Gmail u Office 365. También puede ver los emails que envió en su carpeta Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Crear una plantilla para estandarizar mensajes de email habituales

Cree plantillas de email para ahorrar tiempo y estandarizar el email que usted u otros usuarios envían en su organización. Utilice campos de combinación si los necesita. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos están disponibles para combinar. Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

Utilizar una plantilla para estandarizar el email que envíe

Utilice una plantilla para ahorrar tiempo y estandarizar el email que envíe. Puede crear su plantilla propia o utilizar las que creen otros usuarios de su organización. O bien utilice uno de las muestras proporcionadas por Salesforce. Si selecciona una plantilla que tiene archivos adjuntos, necesitará acceso de archivo para incluirlas en mensajes de email que envíe utilizando esa plantilla. Si necesita acceso de archivo, se lo haremos saber.

Acceder y compartir campos de combinación, plantillas y datos adjuntos de email

¿Está utilizando el email integrado en Lightning Experience? Es importante comprender cómo acceder y compartir trabajo con campos de combinación, plantillas y datos adjuntos.

Campos de combinación

Los campos de combinación están disponibles desde los objetos Cuenta, Contacto, Oportunidad, Prospecto, Campaña, Caso y Usuario así como desde el tipo de registro Cuenta personal. Desde estos elementos, los campos estándar que se utilizan con más frecuencia (y algunos campos personalizados) están disponibles como campos de combinación. Desde ese conjunto de campos, algunos campos pueden no estar disponibles para algunos usuarios debido a la configuración de seguridad a nivel de campos. Los campos de combinación de Contacto no están disponibles para cuentas personales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce
Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise
Edition, Professional Edition,
Performance Edition y
Unlimited Edition

Plantillas

- Las plantillas creadas en Salesforce Classic no se pueden utilizar en Lightning Experience y viceversa.
- Las plantillas creadas a partir de un objeto solo están disponibles para ese objeto. Por ejemplo, una plantilla creada para prospectos no está disponible para su selección en un registro de oportunidad.
- Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

Archivos adjuntos

- Salesforce Files y Entregas de contenido debe estar activado antes de que pueda seleccionar y adjuntar archivos desde Salesforce Files. Si estas funciones no están activadas, los usuarios solo podrán cargar archivos adjuntos.
- Cualquier dato adjunto con un tamaño superior a 3 MB se envía como un vínculo de entrega de contenido, no como un archivo. Para los mensajes de email con datos adjuntos múltiples, si el tamaño agregado de todos los archivos adjuntos es superior a 3 MB, *todos* los datos adjuntos se envían como vínculos de entrega de contenido.
- Si no dispone de acceso a un archivo, no podrá adjuntarlo a un mensaje o plantilla de email. Le haremos saber si necesita acceso para que pueda solicitarlo al propietario del archivo.
- El acceso se convierte en público, a través del vínculo, para archivos adjuntos a mensajes de email desde Salesforce Files. El acceso público permite a cualquier usuario con el vínculo ver, compartir y descargar el archivo.

Enviar un email desde un registro

Envíe emails de texto enriquecido, incluyendo archivos adjuntos, directamente desde el registro en el que está. Envíe a clientes, colegas o cualquier dirección de email válida. El email está disponible para un número de elementos, incluyendo cuentas, cuentas personales, contactos, prospectos, oportunidades, campañas y casos. Después de enviar un email, Salesforce crea un registro de email para realizar un seguimiento del email y almacenar su contenido. Encuentre un vínculo al registro de email en las noticias en tiempo real de actividad del registro desde donde se envió el email o en registros relacionados.

 **Nota:** Si su compañía no tiene Email mejorado activado, Salesforce crea un registro de tarea en vez del registro de email. Si no está seguro de si tiene Email mejorado activado, hable con su administrador.

Para adjuntar archivos a un email o utilizar una plantilla con archivos adjuntos, necesita el acceso de archivo. Si no tiene acceso, se lo haremos saber.

1. Abra el registro desde el que desee enviar el mensaje de email.
2. Haga clic en la ficha Actividad y luego haga clic en **Email**.

 **Sugerencia:** Si prefiere redactar desde una ventana, haga clic en el botón de flecha para retirar su email. Mientras la ventana del redactor está activa, puede desplazarse por la página para ver detalles y otra información o navegar en cualquier otra parte en Salesforce.

3. Escriba su mensaje de email. Si el destinatario se ha retirado de la recepción de emails masivos o se han reenviado emails anteriores, verá un indicador junto a su nombre.
4. Agregue archivos adjuntos si es necesario.
5. Realice una vista previa y envíe.

Encontrará un vínculo al email en las noticias en tiempo real de actividad bajo Actividad anterior. También puede encontrar un vínculo en la cronología de actividad en registros relacionados. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de email, recibirá una copia del email en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.

 **Ejemplo:** Jane está trabajando en un posible contrato u oportunidad para vender 600 widgets a Acme Corporation. El contacto de Acme es John Stamos y el registro de la oportunidad es Acme 600 Widgets. Jane necesita enviar un mensaje de email a John, incluyendo una hoja de términos, y desea que ese email se asocie con el registro de la oportunidad de 600 widgets. También es útil tener el email disponible desde el registro de contacto de John. Jane abre el registro Acme 600 Widgets y redacta el mensaje de email, adjuntando la hoja de términos. Después de enviar el mensaje de email, ella puede encontrar un vínculo al email en el registro de la oportunidad Acme 600 Widgets y el registro de contacto de John Stamos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited 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.

Encontrar email enviado desde un registro de Salesforce

Después de enviar un email, Salesforce crea un registro de email para realizar un seguimiento del email y almacenar su contenido. Las noticias en tiempo real de actividad incluyen un vínculo a ese email. Si envió un mensaje de email a un contacto o prospecto, cada uno de esos registros incluye un vínculo al email. Para los mensajes de email que *no* incluyen contactos o prospectos como destinatarios, se crea el email y el elemento de noticias en tiempo real para el objeto en el que estaba cuando envió el mensaje de email. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de email, recibirá una copia del email en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.



Nota: Si su compañía no tiene Email mejorado activado, Salesforce guarda los mensajes de email enviados como registros de tarea en vez de registros de email. Encuentra los registros de tarea del mismo modo que debería encontrar registros de email. Si no está seguro de si su compañía utiliza Email mejorado, hable con su administrador.

1. Abra el registro que estaba abierto originalmente cuando redactó el mensaje de email o el registro para el contacto o prospecto al que lo envió.
2. Para encontrar el mensaje de email en Actividad anterior, haga clic en la ficha Actividad.
3. Para abrir su registro de tarea, donde podrá ver el mensaje y los detalles relacionados, haga clic en el vínculo de email. Además, si utiliza una Cco automática, puede encontrar el email enviado en su bandeja de entrada.

Enviar email a través de Gmail u Office 365

Envíe su mensaje de email de Salesforce a través de su cuenta de Gmail u Office 365. Los mensajes de email enviados en Lightning Experience parece que fueron enviados desde su bandeja de entrada de Gmail u Office 365. También puede ver los emails que envió en su carpeta Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Los mensajes de email enviados a través de flujos de trabajo y desencadenadores aún se envían a través de Salesforce. Tampoco se admite la gestión de devoluciones cuando el envío se realiza a través de cuentas de email externas.

La información de entrega de mensajes de email para Enviar a través de Gmail u Office 365 no está disponible en los registros de email. Los registros de email se deben obtener desde Gmail u Office 365 en su lugar.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Mi configuración de email* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de email**.
2. Seleccione cómo desea enviar su mensaje de email.
Su administrador de Salesforce puede activar Gmail u Office 365 para su organización. No puede elegir entre los dos.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el email enviado:

- El permiso "Ver tareas" y el acceso al registro desde el que se envió el email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce 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.

Crear una plantilla para estandarizar mensajes de email habituales

Cree plantillas de email para ahorrar tiempo y estandarizar el email que usted u otros usuarios envían en su organización. Utilice campos de combinación si los necesita. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos están disponibles para combinar. Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

Las plantillas creadas a partir de un objeto solo están disponibles para ese objeto. Por ejemplo, una plantilla creada para prospectos no está disponible para su uso en un registro de oportunidad.



Sugerencia: ¿Encontró una plantilla estupenda que necesita actualizaciones o modificaciones? Seleccione esa plantilla, luego modifíquela y guárdela. Si desea mantener la original, guarde su versión cambiada como una nueva plantilla.

1. Abra un registro, como una oportunidad o cuenta, que ofrezca email.
2. Haga clic en la ficha Actividad y, a continuación, haga clic en la ficha Email.
3. Redacte el mensaje de email para utilizar como su plantilla. Las plantillas pueden incluir todas las funciones de otro email: texto enriquecido, campos de combinación y datos adjuntos. Si necesita navegar por el registro u otras páginas de Salesforce cuando trabaja, retire la ventana del redactor.
4. Haga clic en el icono Plantillas y guarde la plantilla como una nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de email:

- "Enviar email"

Para adjuntar archivos a emails o plantillas:

- Acceder al archivo que está adjuntando

Para eliminar plantillas de email:

- "Modificar todos los datos" o propiedad de la plantilla

Para actualizar plantillas de email:

- "Modificar todos los datos" o propiedad de la plantilla

Utilizar una plantilla para estandarizar el email que envíe

Utilice una plantilla para ahorrar tiempo y estandarizar el email que envíe. Puede crear su plantilla propia o utilizar las que creen otros usuarios de su organización. O bien utilice uno de las muestras proporcionadas por Salesforce. Si selecciona una plantilla que tiene archivos adjuntos, necesitará acceso de archivo para incluirlas en mensajes de email que envíe utilizando esa plantilla. Si necesita acceso de archivo, se lo haremos saber.

1. Abra el registro desde el que desee enviar email.
2. Haga clic en la ficha Actividad y, a continuación, haga clic en la ficha Email.
3. Para insertar una plantilla, haga clic en el icono Plantillas. Seleccione la plantilla que desee y aparecerá su contenido. Modifique su email como quiera, realice una vista previa y envíe el email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email:

- "Enviar email"

Para enviar emails o utilizar plantillas con archivos adjuntos:

- Acceda al archivo que está adjuntando.

Gestionar email en Salesforce Classic

Si está utilizando Salesforce Classic, utilice Autor de email para enviar emails a sus contactos, prospectos, cuentas personales y colegas de trabajo directamente desde página de cuenta, contacto, prospecto, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado.

EN ESTA SECCIÓN:

[Enviar email en Salesforce Classic](#)

Envíe mensajes de email a sus contactos, prospectos, cuentas personales y colegas de trabajo directamente desde páginas de cuenta, contacto, prospecto, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado en Salesforce Classic.

[Enviar email masivo en Salesforce Classic](#)

Envíe un email a un grupo de contactos, prospectos, cuentas personales o colegas de trabajo y todo el mismo tiempo. Envíe un email a una lista de contactos, prospectos o cuentas personales ventas a pequeña escala y asistencia. Los emails masivos están destinados a facilitar sus procesos comerciales, no a sustituir su aplicación de email o gestionar campañas de marketing masivo.

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**

Consideraciones para el envío de emails en Salesforce Classic

Antes de enviar un email, considere algunos puntos clave.

General

- Solo puede ingresar un nombre en el campo Para.
- Puede incluir una firma únicamente en mensajes de email de texto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Plantillas de email

- Cuando redacta un email, puede elegir una plantilla predefinida para el mensaje. Para personalizar su mensaje, puede incluir campos de combinación que se sustituyen con información del registro de Salesforce cuando se envía el email. Por ejemplo, su compañía puede utilizar una plantilla estándar para comunicar información acerca de la solución a los clientes con casos. Su administrador de Salesforce puede mantener plantillas de toda la compañía y usted puede mantener sus propias plantillas.
- Las plantillas de email sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo. (La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.)
- Si la plantilla contiene un campo de combinación para el que no hay datos en un registro concreto, dicho campo no aparecerá en el correo que envíe. Para buscar dichos campos en blanco, modifique la vista de su lista de destinatarios para buscar los campos de combinación que está utilizando en su plantilla. A continuación ingrese el criterio "<field> igual a," dejando el tercer campo en blanco. Antes de enviar los emails, modifique aquellos registros que tengan campos en blanco.
- Si modifica una plantilla de email, los cambios afectarán a la versión HTML de la plantilla.
- No puede modificar plantillas de email personalizadas.

Seguimiento de email

Para realizar un seguimiento del mensaje de email que envió, utilice el formato HTML al crearlo. Asegúrese también de que su administrador de Salesforce agregó la lista relacionada Estado del email HTML a sus páginas de contacto, prospecto y cuenta personal.

Enviar email en Salesforce Classic

Envíe mensajes de email a sus contactos, prospectos, cuentas personales y colegas de trabajo directamente desde páginas de cuenta, contacto, prospecto, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado en Salesforce Classic.

1. En la lista relacionada Historial de actividades de un registro, haga clic en **Enviar un email**.
2. Para cambiar el tipo de formato, haga clic en **Cambiar a Solo texto** o **Cambiar a HTML**.
3. Para utilizar una [plantilla de email predefinida](#), haga clic en **Seleccionar plantilla**.
4. Rellene los campos.
5. Haga clic en **Enviar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el envío de emails en Salesforce Classic](#)

[Directrices para trabajar con email](#)

[Enviar email masivo en Salesforce Classic](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email:

- "Enviar email"

Directrices para trabajar con email

Considere algunos consejos para trabajar con mensajes de email, incluyendo información para clientes que utilizan Email para registro de casos e Email mejorado.

- No puede utilizar campos de divisa personalizados con mensajes de email.
- Los mensajes de email solo pueden tener un tipo de registro.
- Las reglas de flujo de trabajo solo pueden utilizar los mensajes de email para actualizar campos en casos.
- En Salesforce Classic, puede adjuntar varios archivos a un email siempre que el tamaño total de los archivos adjuntos no supere los 10 MB. En Lightning Experience, el tamaño total de archivos adjuntos no puede superar el límite de Salesforce para el tamaño de archivo máximo.
- Si el tamaño combinado de todos los archivos adjuntos a un mensaje de email supera 3 MB, o si utiliza email masivo, los archivos actuales no se adjuntan al mensaje de email cuando se envíe. En su lugar, se adjunta un vínculo a cada archivo al mensaje de email. Cuando un destinatario hace clic en un vínculo, abre el archivo adjunto correspondiente en Salesforce Files. Por ejemplo, si adjunta dos archivos de 1,7 MB a un mensaje de email y lo envía, el destinatario recibe el mensaje de email con dos vínculos adjuntos a él.
- Los datos adjuntos enviados como vínculos se almacenan durante 30 días.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Para organizaciones que utilizan Email para registro de casos

- Los mensajes de email que no están asociados con casos no se pueden mostrar en comunidades.
- Es posible que tenga que 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, los registros de EmailMessage se podrían asociar 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.

Para organizaciones que utilizan Email mejorado

- Un mensaje de email se almacena como un registro Mensaje de email y un registro Tarea. Sin embargo, la página de detalles de email solo muestra el registro Mensaje de email, no el registro Tarea.
- Si su organización utiliza lógica de negocio que incorpora tareas y mensajes de email, es posible que necesite:
 - Recrear cualquier campo Tarea personalizado en el objeto Mensaje de email.
 - Migrar cualquier desencadenador de objetos Tarea al objeto Mensaje de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar email en Salesforce Classic](#)

[Enviar email masivo en Salesforce Classic](#)

Consideraciones para el envío de emails masivos

Antes de enviar un email masivo, considere algunos puntos clave.

- Puede enviar un email masivo a una lista de destinatarios de contactos, prospectos, cuentas personales o usuarios que pueda visualizar en Salesforce.
- Si un campo de email estándar está oculto por la seguridad de nivel de campo, los vínculos del Email masivo de contactos y prospectos no aparecen.
- El email masivo se puede enviar a una dirección en un campo de email estándar. No se admite el email masivo con un campo de email personalizado.
- Antes de enviar un email masivo, cree una vista personalizada de contactos, prospectos, cuentas personales o casos sin dirección de email. En el criterio de búsqueda, seleccione "Email igual a" y deje en blanco el tercer campo. A continuación, puede actualizar dichos registros antes de enviar los emails. No puede validar una dirección de email sin enviar un mensaje de email.
- No puede enviar un mensaje de email de forma masiva mediante una plantilla de email de Visualforce.
- Los datos adjuntos en el email masivo se envían como vínculos en lugar de como archivos físicos. Cuando los destinatarios hacen clic en el vínculo de los archivos adjuntos en el email, éstos se abren en un ventana de navegador diferente y pueden descargarse. Los archivos adjuntos de almacenan durante 30 días.
-  **Nota:** Los números dirigidos y enviados en mensajes de estado de emails masivos varían en las siguientes situaciones.
 - 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 email 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.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Enviar email masivo en Salesforce Classic

Envíe un email a un grupo de contactos, prospectos, cuentas personales o colegas de trabajo y todo el mismo tiempo. Envíe un email a una lista de contactos, prospectos o cuentas personales ventas a pequeña escala y asistencia. Los emails masivos están destinados a facilitar sus procesos comerciales, no a sustituir su aplicación de email o gestionar campañas de marketing masivo.



Nota: No puede utilizar una dirección de toda la organización para enviar un mensaje de email masivo.

1. Dependiendo de los destinatarios de su email masivo, realice una de las siguientes acciones.

Para contactos o cuentas personales

En la ficha Contactos o Casos, en la sección Herramientas de la parte inferior de la página, haga clic en **Correo electrónico masivo a contactos**. Si su organización de Salesforce tiene cuentas personales, el vínculo también aparece en la ficha Cuentas.

Para prospectos

En la ficha Contactos, en la sección Herramientas de la parte inferior de la página, haga clic en **Correo electrónico masivo a prospectos**.

Para colegas de trabajo (otros usuarios de Salesforce)

Si tiene el permiso "Gestionar usuarios", desde Configuración, ingrese *Usuarios de email masivo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios de email masivo**.

2. Seleccione una vista de lista de los destinatarios y haga clic en **Ir**.
3. Todos los destinatarios de la vista de lista se seleccionan por defecto. Para retirar destinatarios, anule su selección.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Elija una plantilla de email.
6. Para ver las plantillas, haga clic en los vínculos **Vista previa**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En la página de confirmación, seleccione las opciones de procesamiento para utilizar: El nombre del email masivo que especifica aparece en la cola y los mensajes de estado que recibe de Salesforce, no en el email que está enviando.
9. En Opciones de envío, envíe el mensaje de email o seleccione una fecha y zona horaria para enviar el mensaje de email en el futuro.
10. Haga clic en **Enviar** y, a continuación, haga clic en **Finalizado**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el envío de emails masivos](#)

[Directrices para el envío de emails masivos](#)

[Ver el estado de su email masivo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar emails masivos a contactos, cuentas personales o prospectos:

- "Email masivo"

Para enviar email masivo a colegas de trabajo:

- "Email masivo"

Y

"Gestionar usuarios"

Para enviar emails masivos y registrarlos en la lista relacionada Historial de actividades:

- "Email masivo"

Y

"Modificar tareas"

Directrices para el envío de emails masivos

Si está enviando emails masivos, consulte estas directrices para obtener información adicional.

- De manera predeterminada, las vistas Mis contactos, Mis prospectos, Usuarios activos o Mis casos incluyen todos los registros que tengan una dirección de email. Para cambiar la lista de destinatarios, cree una vista personalizada. Si el registro no contiene ninguna dirección de email o no se ha seleccionado `No recibir emails`, no se incluirá ningún contacto, prospecto o cuenta personal en ninguna vista de lista de email. Las cuentas personales se incluyen en vistas de lista de contactos.
- En la ventana de vista previa de plantilla de email, la plantilla muestra cualquier campo de combinación que contenga, como `{!Account.AccountNumber}`. Cuando envíe sus mensajes de email, los datos de los registros de los destinatarios o cualquier texto de sustitución aplicable se insertarán en el email en lugar de los campos de combinación.
- Cuando se selecciona `Almacenar una actividad para cada mensaje` (valor predeterminado), se asocia el elemento Historial de actividad con el contacto, prospecto o cuenta personal y se muestra como "Correo electrónico masivo:<Template Description>." El asunto, el texto y los archivos adjuntos del email no se guardan en el elemento del Historial de actividades. El registro de elementos del Historial de actividades requiere acceso para ver o modificar los registros de la lista de destinatarios y el permiso "Modificar tarea".
- Si la opción de disponibilidad de email `Notificar al remitente cuando se complete el email masivo` está seleccionada, recibirá un email de estado automáticamente de Salesforce para cada email masivo que envíe. La línea de asunto del email de estado contiene el valor que ingrese en el campo `Nombre de email masivo` cuando envíe el email masivo.
- Para ver y cancelar emails masivos que ha programado, desde su configuración personal, ingrese *Emails masivos* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Emails masivos** o **Mis emails masivos**.

Para ver y cancelar emails masivos que cualquier usuario en su organización ha programado, si dispone del permiso "Gestionar usuarios", desde Configuración, ingrese *Emails masivos* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Emails masivos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar email masivo en Salesforce Classic](#)

Ver el estado de su email masivo

Manténgase al tanto del email de estado generado automáticamente para cada email masivo que envíe.

1. Asegúrese de que su organización de Salesforce está configurada para recibir notificaciones de email para emails masivos. Solicite ayuda a su administrador de Salesforce.
2. Al crear el email masivo, ingrese un valor en el campo `Nombre de email masivo`. Este valor aparece en la línea de asunto del email de estado.
3. Envíe el email masivo.
El mensaje de estado que recibe muestra el número de destinatarios a los que se dirigió y envió el email masivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el envío de emails masivos](#)

Relacionar registros de Correo electrónico en Salesforce con Correo electrónico en Salesforce

Relacione emails con prospectos, contactos y oportunidades o bien con registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

EN ESTA SECCIÓN:

[¿Cómo funciona el email en Salesforce?](#)

Cuando envía un mensaje de email desde aplicaciones de email externas, utilice Email en Salesforce para relacionar esos mensajes de email automáticamente con sus registros de Prospecto, Contacto y Oportunidad de Salesforce.

[Consideraciones para el uso de Email en Salesforce](#)

Antes de utilizar Email en Salesforce, considere algunos puntos clave.

[Configurar Email en Salesforce](#)

Para poder utilizar Email en Salesforce, comience por configurarlo.

[Relacionar emails con sus registros de Salesforce](#)

Relacione emails que envía con aplicaciones de email externas a prospectos, contactos y oportunidades o a registros específicos de Salesforce para realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

[Directrices para el uso de Email en Salesforce](#)

Si está utilizando Email en Salesforce, revise algunos puntos clave para obtener información adicional.

[Gestionar emails que Correo electrónico en Salesforce no asigna a registros](#)

Cuando se envían los emails a Salesforce usando Correo electrónico en Salesforce o Salesforce for Outlook, algunos de asignan automáticamente a los registros relacionados en función de su configuración de Correo electrónico en Salesforce. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignarlos a registros relacionados de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

¿Cómo funciona el email en Salesforce?

Cuando envía un mensaje de email desde aplicaciones de email externas, utilice Email en Salesforce para relacionar esos mensajes de email automáticamente con sus registros de Prospecto, Contacto y Oportunidad de Salesforce.

Cuando redacte, reenvíe o responda a un email, ingrese una dirección de Email en Salesforce en el campo Cco (o en cualquier campo de destinatario). Salesforce recibe una copia del mensaje de email. Dependiendo de su configuración, Salesforce agrega el email a la lista relacionada Historial de actividad del registro cuya dirección de email coincide con la dirección de email del destinatario o la página Mis elementos no resueltos. Desde la página Mis elementos no resueltos, puede asignar manualmente el email a un registro. Los emails sin asignar también aparecen en su lista de tareas abierta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Relacionar emails con prospectos, contactos y oportunidades

Si configura Email en Salesforce para asociar emails a prospectos o contactos coincidentes, Salesforce busca los campos Para y Cc de las direcciones de email de sus prospectos o contactos. Si se encuentran prospectos o contactos, Salesforce guarda el email en la lista relacionada Historial de actividades del registro correspondiente.

Si configura Email en Salesforce para asociar emails a oportunidades coincidentes, Salesforce busca los campos **Para** y **Cc** de las direcciones de email de sus contactos. Si se encuentran contactos, Salesforce guarda el email en la lista relacionada Historial de actividades de todas las oportunidades abiertas siempre que se le asigne al contacto una función de contacto de la oportunidad.

Si Salesforce no puede asociar ninguna dirección de email para destinatarios que aparecen en los campos **Para** y **Cc** de emails que ha agregado a Salesforce, la página Mis elementos no resueltos mostrará una fila de cada email.

Relacionar emails con registros específicos

Para relacionar un email a un registro específico de Salesforce, incluya el Id. del registro en la línea de asunto o cuerpo del email.

Si configura Email en Salesforce para asociar el email con oportunidades, contactos o prospectos coincidentes, se crea una tarea sin resolver cuando se asocia el email a un prospecto, un contacto o una oportunidad utilizando un Id. de registro pero no una dirección de email coincidente. Por ejemplo, configura sus mensajes de email para que se asocien con prospectos coincidentes. A continuación, envía un mensaje de email directamente a su dirección de Email en Salesforce con un Id. de registro de prospecto en el cuerpo o línea de asunto del mensaje de email. El mensaje de email está asociado con el prospecto y se crea una tarea sin resolver.

Información general

Cuando su administrador de Salesforce activa Email en Salesforce, recibe un email que contiene su email generado por el sistema en la dirección de Salesforce. Esta dirección aparece también en su configuración personal.

Acceda a su configuración personal para configurar Email en Salesforce antes de utilizarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de Email en Salesforce](#)

[Configurar Email en Salesforce](#)

[Relacionar emails con sus registros de Salesforce](#)

[Directrices para el uso de Email en Salesforce](#)

Consideraciones para el uso de Email en Salesforce

Antes de utilizar Email en Salesforce, considere algunos puntos clave.

Consideraciones generales

- Utilice Email en Salesforce para capturar el mensaje de email enviado con aplicaciones cliente de email como IBM® Lotus Notes® y Microsoft® Outlook® y con email Web como Gmail® y Yahoo. Mail®.
- Email en Salesforce intenta que la dirección de email que se encuentra en los campos **Para** o **Cc** coincida con la dirección en el campo estándar **Email**. Email en Salesforce no es compatible con las coincidencias en los campos personalizados de email.
- Salesforce ignora los Id. no válidos o los Id. para registros a los que no tiene acceso de lectura.
- Email en Salesforce es necesario para utilizar la función Agregar email con Salesforce for Outlook. La desactivación de una función desactiva la otra. Con Salesforce for Outlook, agrega emails a través de Agregar email y Enviar y agregar, no el campo **Cco**.
- Si ingresa la dirección de email de un destinatario en el campo **Cco**, el propietario de la dirección recibe el email, pero el email no está relacionado con registros que contienen la dirección de email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Límites

- El número máximo de direcciones de email con las que puede coincidir Mi email en Salesforce es 50. Si el número de direcciones combinado en los campos **Para** y **Cc** supera ese límite, Mi email en Salesforce solo procesa las primera 50 direcciones únicas en el email.
- Email en Salesforce puede crear un máximo de 50 actividades de cada email que reciba. Puede relacionar hasta 50 contactos con cada registro de tarea de email.
- El tamaño máximo para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada. El límite de tamaño para varios archivos adjuntados al mismo mensaje de email son 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo. Para cada registro coincidente, se duplicarán todos los archivos adjuntos enviados con el email, lo que afectará al tamaño máximo de sus datos. Los archivos adjuntos que no se hayan agregado se muestran en el email de confirmación que recibe por parte de Salesforce.
- El texto del email y HTML se trunca a 32 KB.

Configurar Email en Salesforce

Para poder utilizar Email en Salesforce, comience por configurarlo.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Email en Salesforce* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Mi email en Salesforce**.
2. Ingrese su propia dirección de email en **Mis direcciones de email aceptadas**. Si envía un mensaje de email desde más de una dirección, separe cada dirección con una coma.



Importante: Su dirección de Email en Salesforce sólo acepta emails de la lista de direcciones que indica aquí. Si no indica una dirección de email, el email enviado a su dirección de Email en Salesforce no se asociará a ningún registro.

3. En **Asociaciones de email**, seleccione opciones según necesite.
4. Si excluye varios dominios de email de la asociación automática en **Dominios excluidos**, sepárelos con comas.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de Email en Salesforce](#)

[Relacionar emails con sus registros de Salesforce](#)

[Directrices para el uso de Email en Salesforce](#)

Relacionar emails con sus registros de Salesforce

Relacione emails que envía con aplicaciones de email externas a prospectos, contactos y oportunidades o a registros específicos de Salesforce para realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

Para relacionar mensajes de email enviados de forma externa a prospectos, contactos u oportunidades:

1. Ingrese un email de una cuenta de email que haya enumerado en **Mis direcciones de email aceptadas** en la página de configuración de Mi email en Salesforce.
2. Ingrese su dirección de Email en Salesforce en el campo **Cco**.
3. Envíe el email.

Para relacionar emails enviados de forma externa con registros específicos de Salesforce:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Ingrese un email de una cuenta de email que haya enumerado en `Mis direcciones de email aceptadas` en la página de configuración de `Mi email` en Salesforce.
2. En Salesforce, busque el Id. de registro con el que asociar el email. El Id. de registro es el código alfanumérico de 15 dígitos y que distingue entre mayúsculas y minúsculas al final de la URL de un registro.
3. En la línea del asunto o en el cuerpo del email, ingrese `ref:` seguido del Id. de registro. Por ejemplo: `ref: 701D0000000HQZy`.
4. Ingrese su dirección de Email en Salesforce en el campo `Para`, `Cc` o `Cco`.
5. Envíe el email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el uso de Email en Salesforce](#)

[Directrices para el uso de Email en Salesforce](#)

[Configurar Email en Salesforce](#)

Directrices para el uso de Email en Salesforce

Si está utilizando Email en Salesforce, revise algunos puntos clave para obtener información adicional.

Directrices generales

- Para facilitar el acceso, agregue su dirección de Email en Salesforce a la libreta de direcciones de su cliente de su programa de email.
- Cuando utilice Email en Salesforce para guardar un mensaje como una actividad de email, el tipo de tarea predeterminado viene especificado por la configuración `Predeterminado para enviar email`. Para cambiar el valor predeterminado, modifique el campo de la lista de selección `Tipo de tarea`.
- Los emails procedentes de dominios excluidos se dirigen a `Mis elementos no resueltos`. Desde allí, asígnelos manualmente o déjelos sin asignar.
- Para guardar un mensaje como una actividad de email sin enviarlo a otra persona, reenvíe el email con su dirección de Email en Salesforce en el campo `Para`. Asegúrese de que no hay otra dirección de email en los campos `Para`, `Cc` o `Cco`. Salesforce recibe una copia del email y busca los campos `Desde`, `Para` y `Cc` en el email reenviado de la dirección de email de sus prospectos y contactos. Si se encuentran prospectos o contactos, Salesforce guarda el email en la lista relacionada `Historial de actividades del registro` correspondiente.
- Si Email en Salesforce coincide con una dirección de email para varios prospectos o registros de contactos en Salesforce, puede asociar el email con todos los registros coincidentes, con el registro más antiguo o con el registro con mayor actividad.
- Si Email en Salesforce hace coincidir un email con varios registros de oportunidades en Salesforce, el email se incluye en el historial de actividades de todos los registros abiertos coincidentes.

Id. de registro

- El Id. de registro es el código alfanumérico de 15 dígitos y que distingue entre mayúsculas y minúsculas al final de la URL de un registro. Por ejemplo, si visualiza la página de detalles de un registro de campaña, la URL tendrá una apariencia similar a: `https://yourInstance.salesforce.com/701D0000000HQZy`. El Id. de registro para este registro es `701D0000000HQZy`.
- Puede ingresar los Id. de registro en una línea diferente o en el texto del cuerpo del email si están entre `()`, `[]` o `{}`. Por ejemplo: `(ref: 701D0000000HQZy)`. Separe varios Id. de registro con comas, por ejemplo: `ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas las ediciones**

Gestionar emails que Correo electrónico en Salesforce no asigna a registros

Cuando se envían los emails a Salesforce usando Correo electrónico en Salesforce o Salesforce for Outlook, algunos de asignan automáticamente a los registros relacionados en función de su configuración de Correo electrónico en Salesforce. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignarlos a registros relacionados de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

1. Acceda a sus emails sin asignar en Mis elementos no resueltos.
2. Seleccione una de estas acciones:
 - Asignar a registros relacionados: Ingrese un registro relacionado en uno o ambos campos. Si lo necesita, seleccione el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un prospecto, no podrá asignar más registros. Para cancelar una asignación, borre una entrada.
 - Dejar sin asignar: El texto *Email sin resolver*: se eliminará de la línea de asunto y se le asignará el email cuando complete la tarea. Si la lista de selección Estado de la tarea incluye más de un estado "completo", Salesforce utiliza el primero.
3. Guarde sus cambios.

Los emails asignados se agregan a los registros asociados. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista.

Preguntas más frecuentes sobre el uso de email integrado con Salesforce

¿Puedo utilizar Salesforce para enviar emails masivos?

Si desea enviar emails de marketing masivos, le sugerimos utilizar una aplicación externa en [AppExchange](#) que le permite gestionar campañas de email de forma centralizada y realizar un seguimiento a las respuestas devueltas a Salesforce. Eso permite a su equipo de marketing realizar un seguimiento del número de prospectos aptos y del desempeño de las inversiones para esas campañas de email.

Si desea enviar emails de ventas masivos, en Salesforce haga clic en **Contactos**. A continuación, en la sección Herramienta, seleccione **Contactos de email masivo** y siga el asistente Email masivo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar email masivo en Salesforce Classic](#)

[¿Puedo utilizar Salesforce para enviar emails HTML?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar emails sin resolver:

- "Modificar" en tareas y "Leer" en los objetos que asigne al email

Y

"Correo electrónico en Salesforce"

O BIEN

"Agregar Correo electrónico" en Salesforce for Outlook y "Correo electrónico en Salesforce"

Para crear registros de Salesforce:

- "Modificar" en tareas

Y

"Mostrar Creación rápida" y "Crear" en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:

- "Autocompletar búsqueda" en Configuración de búsqueda

¿Puedo utilizar Salesforce para enviar emails HTML?

Sí, puede utilizar Salesforce para enviar emails a contactos, prospectos, cuentas personales y usuarios en su organización. Puede enviar emails a personas, enviar emails masivos a varios contactos y configurar plantillas para emails HTML que envía con frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

[Enviar email en Salesforce Classic](#)

Generación de formularios con plantillas

Combinación de correo

Una combinación de correo es el proceso de generación de formularios y otros documentos de Microsoft® Word personalizados para el destinatario, que suele ser un contacto o un prospecto. El contenido de cada documento está predefinido en una plantilla de combinación de correo. Éstas incluyen variables denominadas campos de combinación donde se muestran los datos de sus registros de Salesforce (por ejemplo, el nombre y dirección de un contacto) en el documento generado.

 **Importante:** Cuando [Salesforce desactive TLS 1.0](#), finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. ¡Pero no se preocupe! Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la [combinación de correo ampliada](#).

 **Nota:** La combinación de correo estándar requiere:

- Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11
- Microsoft Word 2003 ó 2007
- Microsoft Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que [Salesforce desactive TLS 1.0](#).

EDICIONES

Esta función está disponible en **Salesforce Classic**

Disponible en: **todas** las ediciones

Generación de documentos de combinación de email único

Para generar un documento de Microsoft Word para un registro individual, abra la página de detalles del registro y haga clic en **Combinación de correo** en la lista relacionada Historial de actividad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Instalación del control ActiveX de combinación de correo](#)

[Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada](#)

[Enviar un único documento de combinación de correo](#)

Instalación del control ActiveX de combinación de correo

Cuando Salesforce desactive TLS 1.0, finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Para seguir creando combinaciones de correo con sus datos de Salesforce, haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar la combinación de correo ampliada..

 **Importante:** Cuando [Salesforce desactive TLS 1.0](#), finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. ¡Pero no se preocupe! Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la [combinación de correo ampliada](#).

Con la combinación de correo estándar, la primera vez que genere un documento de combinación de correo deberá instalar un control ActiveX que permita a Salesforce comunicarse con Word. **Debe haber iniciado sesión como usuario de Windows con los suficientes privilegios administrativos para descargar controles ActiveX.** Si no puede descargar controles ActiveX, haga contacto con su departamento de TI o administrador del sistema Windows para obtener ayuda.

La combinación de correo estándar requiere:

- Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11
- Microsoft Word 2003 ó 2007
- Microsoft Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que [Salesforce desactive TLS 1.0](#).

Configure su explorador Web para aceptar controles ActiveX de la manera siguiente:

1. Haga clic en **Herramientas > Opciones de Internet** para abrir el cuadro de diálogo Opciones de Internet.
2. Vaya a la ficha Seguridad.
3. Haga clic en el icono de la zona **Internet** y, a continuación, haga clic en **Nivel personalizado**.
4. En la sección "Controles y complementos de ActiveX", seleccione **Activar** o **Pedir datos** para los siguientes ajustes: "Descargar los controles firmados para ActiveX", "Ejecutar controles y complementos de ActiveX" y "Activar la secuencia de comandos de los controles de ActiveX marcados como seguros".
5. En la sección "Descargas", seleccione **Activar** para el ajuste "Descarga de archivos".
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Repita la configuración del nivel personalizado anterior para la zona **Sitios de confianza**.
8. Asegúrese de que Salesforce es un sitio de confianza haciendo clic en el botón **Sitios** y buscando `https://*.salesforce.com` en la lista. Si no está ahí, escriba `https://*.salesforce.com` en el cuadro de texto y haga clic en **Agregar**. Haga clic en **Aceptar**.
9. Vaya a la ficha Opciones avanzadas del cuadro de diálogo Propiedades de Internet.
10. En la sección Seguridad en la parte inferior del cuadro Configuración, confirme que "No guardar las páginas cifradas en el disco" está en blanco y no tiene una marca de verificación.
11. Haga clic en **Aceptar**.
12. Deberá reiniciar Internet Explorer para que los cambios surtan efecto.

Si utiliza Internet Explorer 7 ó 8, la primera vez que realice una combinación de correo puede que aparezca el mensaje emergente **Excepción: el servidor de automatización no puede crear el objeto**. Puede ignorar el mensaje. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana emergente y continuar con la combinación de correo.

 **Nota:** Combinación de correo ampliada no requiere la instalación de un control ActiveX.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

Gestión de plantillas

Su administrador puede crear y mantener plantillas para que se utilicen en la definición de membretes, en el envío de email saliente y en la generación de documentos de combinación de correo.

- Los membretes definen el aspecto de sus plantillas de email HTML. Estas plantillas pueden heredar la configuración de logotipo, color y texto de un membrete.
- Las plantillas de email le permiten enviar correo a contactos, prospectos y otras personas mediante plantillas predefinidas.
- Las plantillas de combinación de correo le permiten crear documentos personalizados utilizando la información de sus registros. Por ejemplo, puede crear una carta de agradecimiento personalizada para un prospecto concreto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un membrete](#)

[Gestionar plantillas de email](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Crear plantillas de combinación de correo

1. Abra un nuevo documento en blanco en Microsoft® Word 2007.
2. Utilice Word para diseñar el documento, de forma que contenga el texto, datos y el formato necesario para los usuarios.
3. Busque el texto o variables de datos en su documento de Word que se modificarán cada vez que utilice la plantilla. Por ejemplo, en el saludo "Estimado señor García," "García" es una variable que cambiará cada vez que envíe la carta a una persona diferente.
4. Sustituya cada variable con el campo de combinación de Salesforce adecuado.

 **Importante:** Cada campo de etiqueta de campo de combinación debe ser único.

- a. Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación.
- b. En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
- c. Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
- d. Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
- e. En el área Propiedades de campo del cuadro de diálogo Campo, ingrese manualmente el campo de combinación válido, como Opportunity_LineItem_ProductName. Para crear una lista completa de los campos estándar y personalizados disponibles en su organización de Salesforce, consulte el artículo [Localizar nombres de campos de registros para la combinación de correo](#).
- f. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

 **Nota:** Para ver una lista de todos los productos asociados a una oportunidad, inserte el campo de combinación `Opportunity_LineItem_Start` donde desee que comience el listado de información de productos. A continuación, inserte todos los campos de combinación que desea incluir para cada producto en una oportunidad. Por último, inserte `Opportunity_LineItem_End` para terminar la lista.

5. Guarde su documento de Word.
6. Realice la [Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce](#) en la página 461.

 **Sugerencia:** Para obtener mejores resultados:

- No configure las plantillas de combinación de correo como “protegida” o “acceso restringido” en Microsoft Word. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre los documentos protegidos de Word. (En Word, pulse F1 para abrir la ayuda.)
- No vincule las plantillas de combinación de correo a orígenes de datos externos como hojas de cálculo de Excel o bases de datos de Access. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre la restauración de documentos de combinación de correo, que Word denomina “documentos normales de Word”.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

Modificar las plantillas de combinación de correo existentes

1. Descargue las [plantillas de combinación de correo de muestra](#) y descomprima los archivos en el directorio adecuado de su disco duro.
2. Revise las instrucciones indicadas en `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Abra la plantilla de muestra que desee con Microsoft Word.
4. Guarde una copia de la plantilla de muestra en el escritorio de su equipo o en otra ubicación adecuada. En Word 2007, seleccione **Guardar como** en el botón Office y, a continuación, seleccione un nombre de archivo y una carpeta de destino adecuados.
5. También puede personalizar el texto y formato de la plantilla.
6. Pulse Alt+F9 para mostrar los códigos de campo de combinación de correo ocultos.

Cada uno de los campos de combinación de correo deberá aparecer entre llaves como sigue:
`{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`

7. Modifique o agregue los campos de combinación según sea necesario.
 - a. Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación.
 - b. En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
 - c. Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
 - d. Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
 - e. En el área Propiedades de campo del cuadro de diálogo Campo, ingrese manualmente el campo de combinación válido, como `Opportunity_LineItem_ProductName`. Para crear una lista completa de los campos estándar y personalizados disponibles en su organización de Salesforce, consulte el artículo [Localizar nombres de campos de registros para la combinación de correo](#).
 - f. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:

- “Gestionar plantillas públicas”

Para modificar las plantillas de combinación de correo:

- “Gestionar plantillas públicas”

 **Nota:** Para ver una lista de todos los productos asociados a una oportunidad, inserte el campo de combinación Opportunity_LineItem_Start donde desee que comience el listado de información de productos. A continuación, inserte todos los campos de combinación que desea incluir para cada producto en una oportunidad. Por último, inserte Opportunity_LineItem_End para terminar la lista.

8. Guarde su documento de Word.

9. Realice la [Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce](#) en la página 461.

 **Sugerencia:** Para obtener mejores resultados:

- No configure las plantillas de combinación de correo como “protegida” o “acceso restringido” en Microsoft Word. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre los documentos protegidos de Word. (En Word, pulse F1 para abrir la ayuda.)
- No vincule las plantillas de combinación de correo a orígenes de datos externos como hojas de cálculo de Excel o bases de datos de Access. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre la restauración de documentos de combinación de correo, que Word denomina “documentos normales de Word”.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

Crear plantillas de combinación de correo con Microsoft® Word

El complemento de Word de Connect for Office proporciona una lista completa de campos de combinación válidos para insertarlos. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

 **Importante:** Cuando [Salesforce desactive TLS 1.0](#), finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

 **Importante:** Cada campo de etiqueta de campo de combinación debe ser único.

1. Inicie Microsoft Word.

2. Si utiliza Procedimiento

Word 2003 o anterior	Seleccione Iniciar sesión del menú desplegable de Salesforce en la barra de herramientas.
Word 2007	Abra la ficha Salesforce de la Cinta, haga clic en el menú desplegable Campos de combinación y seleccione Iniciar sesión .

3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.

4. Haga clic en **Inicio de sesión**.

 **Nota:** Cuando haya iniciado sesión correctamente y tenga una sesión activa, el comando **Iniciar sesión** del botón desplegable estará desactivado. Para cerrar sesión, haga clic en **Cerrar sesión**.

5. Cree la plantilla de combinación de correo a partir de un documento de Word existente o nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

6. Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación de Salesforce. Para reemplazar un campo de combinación existente, seleccione todo el campo en la plantilla. Los campos de combinación de correo deben ser únicos.
7. En Word 2003 y versiones anteriores, seleccione **Insertar campo de combinación** en el menú desplegable **Salesforce**. En Word 2007, haga clic en el menú desplegable **Campos de combinación** de la ficha Salesforce de la Cinta y, a continuación, seleccione **Insertar campo de combinación**.
8. En el cuadro de diálogo Insertar campo de combinación, seleccione un tipo de campo y, a continuación, seleccione el campo de combinación que desee insertar. Si utiliza productos en Salesforce, consulte [Inclusión de datos de productos de oportunidad en plantillas de combinación de correo](#) en la página 460.
9. Haga clic en **Insertar** para agregar el campo de combinación en la posición actual del cursor en el documento de Word.
10. Inserte los campos de combinación adicionales que desee para generar su plantilla de combinación de correo.
11. Después de que su plantilla de combinación de correo esté completa, cárguela en Salesforce desde Configuración ingresando *Plantillas de combinación de email* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionando **Plantillas de combinación de email**.

Inclusión de datos de productos de oportunidad en plantillas de combinación de correo

Los productos están disponibles en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. Para agregar datos de productos de la oportunidad a la plantilla de combinación de correo, en el cuadro de diálogo Insertar campo de combinación seleccione Campos de partida de oportunidad y, a continuación, seleccione los campos que vaya a insertar. De esta forma, se insertará una tabla con los campos de combinación seleccionados y los campos especiales de "inicio" y "fin". (No puede descargar [plantillas de combinación de correo predeterminadas](#) de muestra que incluyan una tabla de datos de productos de oportunidades.) Puede modificar esta tabla según sea necesario, pero el campo de combinación `Opportunity_LineItem_Start` debe aparecer antes que todos los campos de combinación de productos de la oportunidad, mientras que el campo de combinación `Opportunity_LineItem_End` debe aparecer después de todos los campos de combinación de productos de la oportunidad. Estos campos de inicio y fin activan Salesforce para enumerar todos los productos en la oportunidad.

Si también desea insertar campos de combinación de productos en la tabla de campos de combinación de productos de la oportunidad, podrá hacerlo manualmente sin utilizar el componente de Word de Salesforce:

1. En el documento de Word, coloque el cursor donde desee insertar el campo de combinación.
2. En Word 2003 y versiones anteriores, seleccione **Insertar** y **Campo** en la barra de menú de Word. En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
3. Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
4. Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
5. En el cuadro de diálogo Campo del área Propiedades de campo, ingrese el nombre de campo manualmente, como `Opportunity_LineItem_ProductName`.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Requisitos del sistema para Connect for Office

Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

 **Importante:** Cuando [Salesforce desactive TLS 1.0](#), finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

Los requisitos del sistema para Connect for Office son:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que [Salesforce desactive TLS 1.0](#).

Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce

Administradores y usuarios con el permiso “Gestionar plantillas públicas” deben cargar las plantillas de combinación de email de Microsoft Word completas para que Salesforce las ponga a disposición de los usuarios.

1. En Salesforce, desde Configuración, ingrese *Plantillas de combinación de email* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Plantillas de combinación de email**.
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Escriba un nombre y una descripción para la plantilla. De esta forma se ayudará a los usuarios a elegir correctamente la plantilla cuando vayan a generar documentos de combinación de correo.

Si su organización utiliza Combinación de correo ampliada, seleccione el tipo de documento adecuado: Documento, Etiqueta o Sobre.
4. Haga clic en **Examinar** para seleccionar su plantilla de combinación de correo de Word.
5. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

Uso de membretes

Un membrete define el logotipo, el color de página y la configuración del texto para las plantillas con formato HTML de email. Para obtener mejores resultados, puede crear un único membrete y utilizarlo en todas las plantillas con formato HTML de email. Se pueden crear membretes y permitir que estén disponibles en toda la organización.

Para utilizar membretes, en Configuración, ingrese *Membretes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Membretes**.

Desde la página de lista Membretes:

- Para ver un membrete, seleccione el nombre en la lista.
- Para modificar un membrete, haga clic en el nombre en la lista y elija una de las opciones de modificación: **Modificar propiedades** o **Modificar membrete**.
- Para eliminar un membrete, haga clic en **Eliminar** junto al nombre. No puede eliminar un membrete que se utiliza en cualquier plantilla con formato HTML de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un membrete](#)

[Campos de membretes](#)

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:

- “Gestionar plantillas públicas”

Para modificar las plantillas de combinación de correo:

- “Gestionar plantillas públicas”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar membretes:

- “Gestionar membretes”

Crear un membrete

Los membretes definen el aspecto de sus plantillas de email HTML. Estas plantillas pueden heredar la configuración de logotipo, color y texto de un membrete.

Un membrete consiste en propiedades y detalles. Las propiedades sólo son visibles dentro de su organización; contribuyen a que los usuarios identifiquen un membrete. Los detalles se aplican a un mensaje de email cuando se utiliza ese membrete. Utilice el asistente para membretes para crear las propiedades y los detalles de su membrete.

1. En Configuración, ingrese *Membretes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Membretes**.
2. Haga clic en **Membrete nuevo**.

Definición de las propiedades del membrete

1. Marque **Disponible para el uso**, si desea que los usuarios puedan utilizar el nuevo membrete inmediatamente.
2. Escriba una **Etiqueta de membrete**. La etiqueta se utiliza para referirse al membrete de las páginas de interfaz de usuario.
3. Si es necesario, cambie el **Nombre exclusivo de membrete**. Es un nombre exclusivo que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre exclusivo impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo **Nombre exclusivo de membrete** para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
4. Escriba una descripción para este membrete. Los campos de nombre y descripción son para uso interno únicamente y su finalidad consiste en describir el membrete a los demás usuarios.
5. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página de detalles del membrete.

Definición de los detalles del membrete

1. Defina los atributos del membrete.
 - Haga clic en **Modificar el color de fondo** e ingrese un color para el fondo del membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
 - Haga clic en **Modificar propiedades del encabezado** y seleccione el color, la alineación y la altura de la parte superior del membrete.
 - Haga clic en **Seleccionar el logotipo** para incluir una imagen del logotipo de su compañía en la sección superior o inferior del membrete.
-  **Nota:** Debe cargar la imagen de logotipo en la ficha Documentos antes de que pueda incorporarlo al membrete. Asegúrese de que el documento está marcado como *Imagen disponible de forma externa* de modo que esté visible para usuarios que no pertenezcan a Salesforce cuando se reciba en un mensaje de email. Para obtener más información, consulte “Cargar y reemplazar documentos” en la Ayuda de Salesforce.

Para seleccionar una imagen, seleccione una carpeta y haga clic en el nombre del documento para adjuntarlo. Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos** y escribir el nombre del archivo que desea buscar en los documentos por nombre.

- Para eliminar la imagen del membrete, haga clic en **Eliminar el logotipo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar membretes:

- “Gestionar membretes”

- Haga clic en **Modificar la línea superior** e ingrese el color y la altura de la línea horizontal que vaya a colocar debajo del encabezado. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
- Haga clic en **Modificar los colores del cuerpo** e ingrese el color de fondo para el cuerpo principal del membrete.
- Haga clic en **Modificar la línea intermedia** e ingrese el color y la altura del borde intermedio del membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
- Haga clic en **Modificar las propiedades del pie de página** y seleccione el color, la alineación y la altura de la parte inferior del membrete.
- Haga clic en **Modificar la línea inferior** y seleccione el color y la altura de la línea horizontal inferior que vaya a colocar en el membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.

2. De forma opcional, haga clic en **Vista previa** para ver el membrete en otra ventana del explorador.

3. Haga clic en **Guardar**.

Para crear una plantilla de email HTML que contenga la configuración del membrete, consulte Crear plantillas de email con formato HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar plantillas de email](#)

[Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML](#)

Campos de membretes

Aquí tiene una descripción, en orden alfabético, de los campos que aparecen en la página Detalles de membretes.

Campo	Descripción
Disponible para el uso	Marca de verificación que indica que se puede aplicar el membrete a una plantilla HTML.
Creado por	Nombre del usuario que ha creado el membrete, incluyendo la fecha y la hora.
Descripción	Texto que ayuda a distinguir este membrete de otros.
Etiqueta de membrete	Nombre interno para identificar el membrete.
Nombre único del membrete	Es un nombre exclusivo que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre exclusivo impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo Nombre exclusivo de membrete para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
Modificado por	Nombre del usuario que ha modificado el membrete por última vez, incluyendo la fecha y la hora.

Campo	Descripción
Prefijo de espacio de nombres	El prefijo del espacio de nombre utilizado por la plantilla de email en la API.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un membrete](#)

Gestionar plantillas de email

En Salesforce, puede crear cuatro clases diferentes de plantillas de email: texto, HTML con membrete, personalizado y Visualforce. Todas estas plantillas de email pueden incluir texto, campos de combinación y archivos adjuntos. También puede incluir imágenes en sus plantillas HTML y de Visualforce. Puede utilizar plantillas de email al enviar un email desde la lista relacionada Historial de actividades o Estado del email HTML de un registro. Las plantillas de texto y HTML se pueden utilizar también cuando se envía email de forma masiva. El botón para comprobar la ortografía de su plantilla estará disponible para plantillas de texto y plantillas de Visualforce sin etiquetas HTML.

- **Texto:** todos los usuarios pueden crear o modificar plantillas de email de texto. Consulte [Crear plantillas de email de texto](#) en la página 466.
- **HTML con membrete:** los administradores y los usuarios con el permiso “Modificar plantillas en formato HTML” pueden crear plantillas de email con formato HTML a partir de un membrete. Consulte [Crear plantillas de email HTML](#).
- **HTML personalizado:** los administradores y los usuarios con el permiso “Modificar plantillas en formato HTML” pueden crear plantillas de email con formato HTML personalizadas sin utilizar un membrete. Es necesario que conozca el lenguaje HTML o bien obtenga el código HTML para insertarlo en la plantilla de email. Consulte [Crear plantillas de email personalizadas con formato HTML](#) en la página 468.
- **Visualforce:** los administradores y desarrolladores pueden crear plantillas mediante Visualforce. Las plantillas de email de Visualforce permiten realizar una combinación avanzada con los datos de un destinatario, en la que el contenido de una plantilla puede contener información procedente de múltiples registros. Consulte [Crear plantillas de email con formato Visualforce](#).



Nota: No puede enviar un mensaje de email de forma masiva mediante una plantilla de email de Visualforce.

Para acceder a sus plantillas de email, realice una de las acciones siguientes:

- 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).
- Haga clic en el nombre de cualquier plantilla de email para acceder a la página [Vista de plantillas de email](#).
- Para modificar o eliminar una plantilla, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** situado junto al nombre de la plantilla en la lista.
- Haga clic en **Plantilla nueva** para crear cualquier tipo de plantilla de email.

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 plantillas de email con formato Visualforce:

- “Personalizar aplicación”

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- “Gestionar plantillas públicas”



Nota: Las plantillas de email utilizadas en las siguientes funciones deben ser públicas y activas:

- Prospectos Web
- Caso Web
- Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand
- Reglas de asignación
- Reglas de distribución
- Reglas de respuesta automática

CONSULTE TAMBIÉN

[Duplicar plantillas de email](#)

[Uso de membretes](#)

Vista de plantillas de email

Para ver una plantilla, haga clic en el nombre de la plantilla en la lista. Las opciones varían dependiendo del tipo de plantilla (personalizada, HTML, Visualforce o texto):

- Para cambiar el contenido o el asunto del mensaje o combinar campos de plantillas de texto, haga clic en **Modificar**.
- Para plantillas personalizadas y HTML:

- Cambie el contenido o combine campos de la versión HTML haciendo clic en **Modificar la versión HTML**.



Nota: Todas las plantillas de email personalizadas y HTML incluyen una versión de sólo texto para aquellos destinatarios que no pueden ver correos en formato HTML. Si deja la versión de sólo texto en blanco, la versión de sólo texto se genera automáticamente cuando modifica la versión HTML.

- Cambie el contenido o combine campos de la versión de solo texto haciendo clic en **Modificar la versión de texto**.



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.

- Para plantillas con formato Visualforce:
 - Cambie la marca de la página de plantilla haciendo clic en **Modificar plantilla**.
 - La lista relacionada Archivos adjuntos con formato Visualforce indica qué archivos adjuntos se generan a través de las marcas de Visualforce.
 - Si la marca de Visualforce hace referencia a componentes en paquetes gestionados instalados, la lista relacionada Configuración de versión muestra las versiones de paquete de los paquetes instalados que incluyen los componentes. Algunos tipos de componente en paquetes gestionados instalados pueden incluir otra clase, un desencadenador o un objeto personalizado.

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 plantillas de email con formato Visualforce:

- “Personalizar aplicación”

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- “Gestionar plantillas públicas”

- 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.
- 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**.
- Haga clic en **Adjuntar archivo** desde la lista relacionada Archivos adjuntos. El archivo adjunto se incluye en todos los emails basados en la plantilla.
Para seleccionar un archivo:
 - Para buscar archivos en la ficha Documentos, haga clic en el vínculo **Buscar en documentos**. Si selecciona un logotipo de imagen u otro archivo gráfico, marque el documento *Disponible de modo externo* en la ficha Documentos.
 - También puede seleccionar un archivo desde su equipo o desde una carpeta de documentos seleccionando una opción de la lista desplegable **Ubicación del archivo**.
- Si dispone del permiso “Gestionar plantillas públicas”, puede hacer clic en **[Cambiar]** situado junto al campo *Autor* para seleccionar un autor diferente. De forma predeterminada, el autor es la persona que ha creado la plantilla de email.
- Elimine la plantilla haciendo clic en **Eliminar**.
- Duplique una plantilla haciendo clic en **Duplicar**. Para obtener más información, consulte [Duplicar plantillas de email](#) en la página 470.
- Si el “Modo de desarrollador” está activado, vea los componentes a los que hace referencia la plantilla haciendo clic en **Mostrar dependencias**.

Crear plantillas de email de texto

Puede crear plantillas de email de texto sin formato para enviar a destinatarios que no pueden leer email 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. Elija el tipo de plantilla *Texto* 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

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 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. 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.
10. Ingrese un `Asunto` para el mensaje.
11. Ingrese el texto del mensaje.
12. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo del texto. Cuando envía un mensaje de email, estos campos se sustituyen por la información de sus registros.
13. 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**.

Adjuntar archivos en plantillas

Para agregar un archivo adjunto a una 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. Seleccione una plantilla.
3. Haga clic en **Adjuntar archivo** de la página de detalles de la plantilla de email.
4. Seleccione una carpeta y haga clic en el nombre del documento, o busque un documento haciendo clic en **Buscar en documentos** e ingresando el nombre del archivo.

Otra opción consiste en hacer clic en **Mi PC** para adjuntar un archivo desde el equipo.

El archivo adjunto se incluye en todos los emails que utilicen la plantilla. Los archivos adjuntos en el correo masivo se envían como vínculos en lugar de como archivos (consulte [Enviar email masivo](#) en la página 448).

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar plantillas de email](#)

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

[Duplicar plantillas de email](#)

Duplicar plantillas de email

La duplicación de una plantilla de email implica guardar una plantilla de email existente con otro nombre.

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 el nombre de una plantilla de email de la lista.
3. Haga clic en **Duplicar**.
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. Escriba una *Descripción* para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno.
8. Haga clic en **Guardar**.

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 plantillas de email con formato Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- "Gestionar plantillas públicas"

Adición de imágenes a plantillas de email

Puede incluir imágenes o logotipos en sus plantillas de email HTML y de Visualforce. Para HTML con plantillas de membrete, los logotipos o imágenes provienen del [membrete](#) que selecciona cuando crea la plantilla.

Al crear plantillas personalizadas HTML o de Visualforce, simplemente incluya etiquetas `img` que hagan referencia a la imagen. Le recomendamos que cargue las imágenes a la ficha Documentos y que haga referencia a la copia de la imagen en el servidor de Salesforce. Por ejemplo, para HTML:

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 plantillas de email con formato Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:

- "Gestionar plantillas públicas"

```

```

Ejemplo de Visualforce:

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHgG&lastMod=1270576568000"
height="64" width="64"/>
```

Campos de combinación para casos

La lista de campos de combinación disponibles depende del tipo de datos con los que está trabajando. La mayoría de los campos de combinación para casos corresponde directamente a un campo de caso. Esta tabla expone los campos de combinación más avanzados que representan valores derivados del procesamiento de un registro de caso.

Campo	Campo de combinación	Descripción
Artículos como PDF	Case.Articles_as_PDFs	Artículos asociados con el caso convertidos en archivos PDF adjuntos. En la lista relacionada Emails de la página de detalles del caso, los usuarios pueden hacer clic en Enviar email y seleccionar una plantilla con este campo de combinación. Se puede realizar una vista previa o eliminar los archivos adjuntos antes de enviar el email.
Cadena de email	Case.Email_Thread	Una cadena de emails donde el contacto del caso es un remitente o un destinatario (Para, Cc o Cco). Los emails se muestran en orden cronológico inverso por lo que la mayoría de los emails recientes aparecen en la parte superior de la cadena. La cadena inserta la versión de texto de los emails. No puede utilizar este campo de combinación en páginas de Visualforce. Los límites para la cadena de email son: • Número máximo de emails: 200 • Tamaño de trucado del cuerpo del email: 32 KB
Último comentario de caso	Last_Case_Comment de caso	La descripción del comentario más reciente para crear en un caso.
Archivos adjuntos de la solución	Case.Solution_Attachments	Archivos adjuntos para la solución de caso.
Descripción de solución	Solution_Description de caso	Los detalles de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con el caso, la descripción de cada solución aparece en una lista.
Asunto de solución	Solution_Subject de caso	El título de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con el caso, el título de cada solución aparece en una lista.
Descripción y asunto	Solution_Subject_and_Description de caso	Los detalles y el título de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos de combinación disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

Campo	Campo de combinación	Descripción
de la solución		el caso, la descripción y el título de cada solución aparece en una lista.
Soluciones sugeridas	Case.Suggested_Solutions	Vínculos al tema y descripción de cada solución sugerida que puede ayudar los clientes a resolver sus problemas.  Nota: El envío masivo de emails mediante plantillas con el campo de combinación de soluciones sugeridas puede tardar varios minutos y no es recomendable.
Id. de cadena del caso	Case.Thread_Id	Un identificador único para la cadena de email del caso en Email para registro de casos. El Id. de cadena es el Id. exclusivo de cada email de caso, como [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]. De forma predeterminada, el Id. de cadena se agrega al asunto y al cuerpo de los mensajes de email de casos. La ubicación predeterminada del Id. de la cadena está al final del cuerpo. Utilice este campo de combinación para colocarlo en otro lugar en el cuerpo.

Notas en campos de combinación para casos

Campos de combinación para la asignación de casos

Los campos de combinación para la asignación de casos no se admiten. Por ejemplo, si agrega el campo de combinación `Nombre de asignación {!Case.Entitlement}` a una plantilla de email, el campo no se rellena en la plantilla.

Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand

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. Consulte [Gestionar plantillas de email](#) en la página 464.

Campos de combinación para casos Web

Para hacer referencia al nombre, email, teléfono o compañía del cliente que ha enviado un caso online con casos Web, utilice el campo relevante `{!Caso_OnlineCustomer...}`. Para hacer referencia al contacto o cuenta asociado con un caso, utilice los campos de combinación del contacto relevante o campos de combinación de cuentas.

Campos de combinación para comunidades

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

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

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

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar plantillas de email](#)

Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada



Nota: Puede generar documentos de combinación de email utilizando la función Combinación de correo ampliada. Combinación de correo ampliada sólo está disponible a petición. Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si está interesado en esta función.

Además, su administrador debe activar la función antes de poder utilizar Combinación de correo ampliada.

Con Combinación de correo ampliada, puede generar fácilmente documentos de Microsoft® Word de combinación de correo, como formularios con sobres y etiquetas de dirección coincidentes, para varios registros al mismo tiempo.

1. Haga clic en la ficha cuentas, contactos o prospectos. En la actualidad no se admiten otros tipos de registros.
2. En el área Herramientas, haga clic en **Combinación de correo masivo** para iniciar el asistente de combinación de correo masivo.
3. Seleccione una vista de lista adecuada en la lista desplegable **Ver**.
4. Seleccione los registros que desea incluir en la combinación de correo. Para seleccionar todos los registros que se muestran en la página en la actualidad, seleccione la casilla de verificación del encabezado de columna.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione los tipos de documentos de Word que desea generar. Los tipos de documentos admitidos son documentos, sobres y etiquetas.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para generar documentos de combinación de email masivo:

- "Gestionar documentos públicos"

7. Seleccione la casilla de verificación **Registrar una actividad...** para registrar la generación de estos documentos de combinación de correo agregando una tarea completada en cada registro.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Seleccione las plantillas de combinación de correo adecuadas.
En el caso de documentos, seleccione si desea crear un documento de Word que incluya todos los resultados o un documento de Word distinto para cada registro.
10. Opcionalmente, haga clic en **Vista previa de la plantilla** para revisar el documento Word con campos combinados pero sin sus datos. Tenga en cuenta que aunque pueda modificar el documento de Word que se abre, los cambios realizados no aplicarán a su solicitud de combinación de correo actual. Para hacer que una plantilla revisada recientemente esté disponible para la combinación de correo, debe [cargarse](#) primero.
11. Haga clic en **Finalizar**.



Nota: Si su solicitud supera el límite máximo de tamaño para la Combinación de correo ampliada, se le solicitará que seleccione menos registros o plantillas de menor tamaño.

Salesforce le enviará un mensaje de email cuando sus documentos generados estén listos. Cuando los documentos de combinación de email están:

- Debajo de 3 MB, Salesforce los envía a su email como documento Word (.doc) o como archivo Zip (.zip). Archivos adjuntos. Si el tamaño del archivo adjunto supera el tamaño de archivo adjunto de email máximo de su organización o su administrador ha establecido guardar todos los documentos de combinación de email en la ficha Documentos, Salesforce guarda automáticamente sus documentos generados en la ficha Documentos. Recibirá un email con un vínculo a la ubicación del documento.
- Por encima de 3 MB, Salesforce los guarda en su carpeta de documentos personales en la ficha Documentos.

Consideraciones sobre la combinación de correo

Combinación de correo ampliada admite los siguientes entornos adicionales: el explorador Web Mozilla Firefox y el sistema operativo Apple Mac OS. Además, no requiere la instalación de un control ActiveX.

La combinación de correo ampliada admite Microsoft Word 2007.

- La combinación de correo ampliada no admite plantillas guardadas en formatos de archivo .docx o .dotx.
- Los documentos de combinación de correo sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad de campo.
- La combinación de correo ampliada no permite aplicar formato desde campos de área de texto enriquecido.
- Mediante la combinación de correo desde una página de detalles del registro se activa automáticamente el flujo de trabajo estándar y las reglas de validación para ese registro. El uso de la combinación de correo ampliada, sin embargo, no activa esas reglas.
- Con la Combinación de correo ampliada, la operación de combinación de correo no podrá superar los siguientes límites:
 - 1.000 registros
 - El tamaño total de las plantillas de combinación de correo seleccionadas no puede exceder 1 MB.
 - En las combinaciones masivas de correo, el número de registros seleccionados multiplicado por los tamaños combinados de plantillas de correo seleccionadas no puede ser superior a 50 MB.

- Cuando realiza una vista previa de un documento de combinación de correo, solo ve la plantilla. La vista previa no rellena campos de combinación con sus datos porque no hay detalles de registro disponibles en la plantilla de vista previa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

[Enviar un único documento de combinación de correo](#)

Enviar un único documento de combinación de correo

Cree documentos de combinación de correo utilizando objetos con campos admitidos.

-  **Importante:** Cuando [Salesforce desactive TLS 1.0](#), finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. ¡Pero no se preocupe! Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la [combinación de correo ampliada](#).

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Haga clic en **Combinación de correo** en la lista relacionada Historial de actividades del registro adecuado. Se admiten cuentas, contactos, prospectos, casos, oportunidades y objetos personalizados.
2. Utilice la búsqueda para especificar el registro del que se combinará información.
3. Seleccione una plantilla de combinación de correo.
4. Haga clic en **Generar**.
Si el objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con oportunidades, el contacto principal de la oportunidad se seleccionará de manera predeterminada.
5. Salesforce generará su documento:
 - Si su organización utiliza la combinación de correo estándar, con su documento generado se abre Word. Cuando se muestre el documento, elija **Guardar como** del menú **Archivo** para guardar el documento en el disco duro.
 - Si su organización utiliza Combinación de correo ampliada y su solicitud supera el límite de tamaño máximo, se le solicitará que seleccione una plantilla de combinación de correo de menor tamaño. Con Combinación de correo ampliada, Word no se abrirá al hacer clic en **Generar**. En su lugar, Salesforce le enviará un email que incluya su documento de Word generado como archivo adjunto o proporcionará un vínculo al mismo en la ficha Documentos.
6. Si decidiera registrar una actividad para la combinación de correo, especifique la información de la tarea y, opcionalmente, cree una tarea de seguimiento.
El **Asunto** de la tarea de combinación de correo se establece según el nombre de la plantilla de combinación de correo de manera predeterminada, tras lo cual la tarea aparecerá como una actividad finalizada en la lista relacionada Historial de actividades. El documento combinado no se almacena con la tarea.
7. Imprima y envíe su documento o envíelo como archivo adjunto por email.

Consideraciones sobre la combinación de correo

Combinación de correo ampliada admite los siguientes entornos adicionales: el explorador Web Mozilla Firefox y el sistema operativo Apple Mac OS. Además, no requiere la instalación de un control ActiveX.

La combinación de correo ampliada admite Microsoft Word 2007.

- La combinación de correo ampliada no admite plantillas guardadas en formatos de archivo `.docx` o `.dotx`.
- Los documentos de combinación de correo sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad de campo.
- La combinación de correo ampliada no permite aplicar formato desde campos de área de texto enriquecido.
- Mediante la combinación de correo desde una página de detalles del registro se activa automáticamente el flujo de trabajo estándar y las reglas de validación para ese registro. El uso de la combinación de correo ampliada, sin embargo, no activa esas reglas.
- Con la Combinación de correo ampliada, la operación de combinación de correo no podrá superar los siguientes límites:
 - 1.000 registros
 - El tamaño total de las plantillas de combinación de correo seleccionadas no puede exceder 1 MB.
 - En las combinaciones masivas de correo, el número de registros seleccionados multiplicado por los tamaños combinados de plantillas de correo seleccionadas no puede ser superior a 50 MB.
- Cuando realiza una vista previa de un documento de combinación de correo, solo ve la plantilla. La vista previa no rellena campos de combinación con sus datos porque no hay detalles de registro disponibles en la plantilla de vista previa.

CONSULTE TAMBIÉN

[Combinación de correo](#)

[Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada](#)

Connect Offline

Connect Offline de Force.com

Con Connect Offline de Force.com, trabaje con las negociaciones más importantes en cualquier momento y lugar, incluso cuando esté completamente desconectado.

Connect Offline es una aplicación cliente que le permite acceder a un subconjunto de registros de Salesforce utilizando la misma interfaz basada en explorador que el sistema online pero sin conexión a Internet. Utilice Connect Offline para visualizar, modificar, crear y eliminar cuentas, actividades, contactos, oportunidades, prospectos y registros de objetos personalizados (incluidos los grupos de relaciones). También podrá agregar y actualizar productos y programaciones a las oportunidades.

El subconjunto de registros de Salesforce accesible en Connect Offline se denomina *maletín*. Los administradores pueden crear *configuraciones de maletín*, que son conjuntos de parámetros que determinan los registros disponibles en los maletines de usuarios con un perfil específico. Las organizaciones pueden tener varias configuraciones de maletín y asociar cada una a un conjunto diferente de perfiles para que se acomoden simultáneamente a las necesidades de los diversos tipos de usuarios offline. Por ejemplo, una configuración puede incluir prospectos y oportunidades en los maletines de usuarios con un perfil de representante de ventas, mientras que otra configuración puede incluir cuentas y oportunidades relacionadas en los maletines de usuarios con un perfil de ejecutivo de cuenta. Los usuarios sin una configuración de maletín asignada pueden [configurar los ajustes de su propio maletín de Connect Offline](#) y pueden [seleccionar manualmente las cuentas que incluye el maletín](#).

Cuando estén online, los usuarios podrán [sincronizar sus maletines de Connect Offline con Salesforce](#). Durante la sincronización, los cambios en los registros del maletín se implementan en Salesforce y viceversa. Esto garantiza que tanto Salesforce como Connect Offline tengan los registros más actuales. Si las actualizaciones de un registro del maletín entran en conflicto con actualizaciones de un registro de Salesforce, Connect Offline muestra la herramienta de resolución de conflictos, que permite que los usuarios [resuelvan el conflicto](#) fácilmente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Para empezar a utilizar Connect Offline hoy mismo, inicie sesión en Salesforce e instale la aplicación cliente Connect Offline.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?](#)

[Iniciar sesión en Connect Offline](#)

[Fichas disponibles en Connect Offline](#)

Iniciar sesión en Connect Offline

1. En su equipo, haga clic en **Inicio > Todos los programas > salesforce.com > Connect Offline**, o haga doble clic en el icono Connect Offline del escritorio.



Importante: La primera vez que inicie sesión en Connect Offline, debe tener conexión a Internet.

2. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.



Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un email de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El email contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *mi contraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá ingresar *mi contraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.

3. Seleccione la casilla de verificación **Actualizar nombres de ficha** si quiere que Connect Offline refleje los cambios realizados en los nombres de campos, objetos y fichas de Salesforce desde la última vez que seleccionó esta opción.



Nota: Salesforce actualiza automáticamente sus fichas la primera vez que inicia sesión.

4. Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar mis datos** para sincronizar su maletín de Connect Offline con Salesforce.
5. Haga clic en **Inicio de sesión**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Permisos de usuario necesarios

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.

Configuración de maletín

Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline

Las *configuraciones de maletín* de Connect Offline son conjuntos de parámetros que determinan los registros disponibles en los maletines de usuarios individuales y usuarios con un perfil específico. Puede crear varias configuraciones de maletín y asociar cada una a un usuario con un perfil diferente para que se acomoden simultáneamente a las necesidades de los diversos tipos de usuarios offline. Por ejemplo, una configuración puede incluir prospectos y oportunidades para representantes de ventas, mientras que otra configuración incluye cuentas y oportunidades relacionadas para ejecutivos de cuentas.

Los usuarios sin configuraciones de maletín asignadas verán el [contenido predeterminado del maletín](#) y pueden configurar manualmente la configuración de sus propios maletines de Connect Offline; sin embargo, Salesforce recomienda utilizar configuraciones de maletín en lugar de permitir a los usuarios configurar manualmente sus propios maletines de Offline porque las configuraciones del maletín proporcionan:

- Configuración centralizada
- Sincronización con cualquier objeto personalizado, al contrario que la configuración personal de maletín que sólo admite objetos personalizados relacionados con cuentas, contactos, oportunidades o prospectos.
- La capacidad de definir [conjuntos de datos](#) con mayor flexibilidad y funciones de filtrado

Para gestionar sus configuraciones de maletín para su organización, en Configuración, ingrese *Configuraciones de maletín de Offline* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline**.

- Para crear una configuración de maletín, haga clic en **Nueva configuración de maletín de Offline**.
- Para definir un conjunto de datos para una configuración de maletín de Offline, haga clic en el nombre de la configuración de maletín y, a continuación, haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Conjuntos de datos.
- Para realizar cambios en una configuración de maletín, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar una configuración de maletín, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver información detallada acerca de la configuración de maletín, haga clic en su nombre.
- Para duplicar una configuración de maletín, seleccione la configuración de maletín que desee duplicar y haga clic en **Duplicar**.
- Para activar una configuración de maletín, haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desee activar, seleccione **Activo** y haga clic en **Guardar**.
- Para desactivar una configuración de maletín, haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desee desactivar, elimine la selección de **Activo** y haga clic en **Guardar**.



Importante: Si desactiva una configuración de maletín activa, los usuarios asignados a esa configuración no podrán sincronizar sus maletines.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver configuraciones de maletín de Connect Offline:

- “Ver parámetros y configuración”

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de maletín de Connect Offline:

- “Gestionar configuraciones de Mobile”

Crear una configuración de maletín de Offline

1. Desde Configuración, ingrese *Configuraciones de maletín de Offline* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline** para acceder a la página de lista de configuraciones de maletín.
2. Haga clic en **Nueva configuración de maletín de Offline**.
3. Ingrese un nombre para la configuración de maletín.
4. Active la casilla de verificación **Activa** si desea activar la configuración de maletín inmediatamente después de su creación. La configuración no funcionará hasta que active esta casilla de verificación.
5. Ingrese una descripción para la configuración de maletín.
6. Seleccione usuarios y perfiles del cuadro *Miembros disponibles* y haga clic en la flecha **Agregar** para asignarlos a la configuración de maletín. En caso de que no vea el usuario o el perfil que quiere agregar de forma instantánea, ingrese el nombre del perfil en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**. Puede asignar cada usuario o perfil a una sola configuración de maletín.

Si hay usuarios o perfiles en el cuadro de diálogo *Miembros asignados* a los que no desea asignar esta configuración de maletín, selecciónelos y haga clic en la flecha **Eliminar**.



Advertencia: Si elimina un usuario o un perfil de una configuración de maletín activa, los usuarios ya no podrán sincronizar sus maletines con esa configuración. La próxima vez que los usuarios sincronicen, Connect Offline sincronizará sus maletines con el [contenido predeterminado del maletín](#).

Cuando asigna perfiles a una configuración de maletín, la configuración se aplica a todos los usuarios de Connect Offline con ese perfil y elimina las configuraciones personales de maletín de los usuarios.

7. Haga clic en **Guardar**.
8. Asimismo, debe [crear los conjuntos de datos](#) para esta configuración de maletín de Offline para determinar los datos que los miembros de la configuración reciben en su maletín.

Tenga en cuenta que su configuración de maletín de Offline no se activará hasta que seleccione la casilla de verificación **Activa**. Asimismo, debe [crear los conjuntos de datos](#) para esta configuración de maletín para determinar los registros a los que podrán acceder los usuarios con esta configuración en Connect Offline.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline](#)

[¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de maletín:

- “Gestionar configuraciones de Mobile”

Definir conjuntos de datos de Connect Offline

Después de crear una configuración de maletín, defina sus conjuntos de datos para especificar los registros a los que podrán acceder los usuarios en Connect Offline si dicha configuración de maletín se asigna a su perfil.

Los *conjuntos de datos* son los parámetros de las configuraciones de maletín que determinan qué registros aparecen en los maletines de los usuarios asignados a la configuración de maletín. Cada conjunto de datos pertenece a registros de un único objeto y se clasifica por el nombre del objeto. Por ejemplo, el conjunto de datos Cuentas sólo incluye registros de cuentas. Los filtros y límites de cada conjunto de datos le permiten restringir aun más los registros que incluye el conjunto de datos.

Los conjuntos de datos pueden tener conjuntos de datos secundarios para registros asociados a un conjunto de datos de un nivel superior (principal). Por ejemplo, si el primer nivel de la jerarquía tiene un conjunto de datos Cuentas, puede agregar un conjunto de datos secundario Contactos para todos los registros de contactos relacionados con los registros de cuentas.

Una única configuración de maletín puede contener conjuntos de datos múltiples para el mismo objeto y en niveles diferentes. Por ejemplo, puede tener un conjunto de datos principal Eventos y un conjunto de datos secundario Eventos en Prospectos.

Para definir los conjuntos de datos de una configuración de maletín:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuraciones de maletín de Offline* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline**.
2. Haga clic en el nombre de la configuración de maletín que desea modificar.
3. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
4. Desde la página Conjuntos de datos, puede:
 - Agregar un conjunto de datos.
 - Elimine un conjunto de datos seleccionando el que desee eliminar y haciendo clic en **Eliminar**.
 - Modifique un conjunto de datos seleccionando el que desee modificar en la jerarquía. El panel derecho muestra los filtros de ese conjunto de datos.

Cuando define y modifica los conjuntos de datos, Salesforce guarda sus datos automáticamente.

5. En la sección Comprobar tamaño de datos, seleccione un usuario y haga clic en **Estimar tamaño de datos** para calcular la cantidad de datos que los conjuntos de datos sincronizarán con el maletín de un usuario. Los conjuntos de datos más grandes tardan más en sincronizarse y consumen más espacio en disco de los equipos de los usuarios.



Nota: El campo *Seleccionar un usuario* tiene como valor predeterminado el nombre del usuario conectado actualmente; no obstante, es importante que compruebe el tamaño de los datos de los usuarios que se acabarán asignando a la configuración de maletín para los que esté definiendo los conjuntos de datos.

Cuando termine la comprobación, la sección Comprobar tamaño de datos proporcionará información de resumen del tamaño del conjunto de datos y la jerarquía de conjuntos de datos de la parte superior de la página mostrará el número de registros generados por cada conjunto de datos y el tamaño de cada conjunto de datos. Utilice estas estadísticas para identificar conjuntos de datos que podrían requerir criterios adicionales de filtro para reducir el tamaño.

Las estadísticas de prueba de la sección Comprobar tamaño de datos no se actualizan automáticamente si modifica los conjuntos de datos. Haga clic en **Actualizar tamaño de datos** para actualizar los resultados de la prueba.

6. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Connect Offline:

- “Ver parámetros y configuración”

Para crear, cambiar o eliminar conjuntos de datos de Connect Offline:

- “Gestionar configuraciones de Mobile”

Adición de conjuntos de datos

Para agregar un conjunto de datos:

1. En la jerarquía, seleccione **Conjuntos de datos** para crear un conjunto de datos principal o seleccione un conjunto de datos existente para crear uno secundario.
2. Haga clic en **Agregar...**
3. En la ventana emergente, seleccione el objeto cuyos registros desea que incluya el conjunto de datos. Salesforce permite crear conjuntos de datos principales para todos los objetos personalizados y para los siguientes objetos estándar:
 - Cuentas
 - Contactos
 - Eventos
 - Prospectos
 - Oportunidades
 - Productos
 - Tareas
 - Usuarios

Para conjuntos de datos secundarios, la ventana emergente sólo incluye objetos que se relacionen con el conjunto de datos principal seleccionado.



Nota: Salesforce transfiere automáticamente registros principales de objetos si ese tipo de registro principal se encuentra en cualquier parte del conjunto de datos, incluso si el objeto principal no está conectado al objeto secundario en la jerarquía.

4. Haga clic en **Aceptar**. Los datos que cree aparecerán en la jerarquía.
5. Opcionalmente, puede utilizar filtros para restringir los registros que incluye un conjunto de datos principal o secundario:
 - a. Utilice las opciones de Filtrar por propiedad de registro para configurar Salesforce para que sincronice automáticamente los registros según el propietario del registro. Las diferentes opciones son:
 - **Todos los registros:** Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros a los que puede acceder un usuario.
 - **Registros de usuario:** Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros que posee el usuario.
 - **Registros de equipo de usuario:** Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros propiedad del usuario y de los subordinados del usuario en la jerarquía de funciones.
 - **Registros de equipo de cuentas de usuario:** Salesforce sincroniza automáticamente todas las cuentas de las que el usuario es miembro del equipo de cuentas, pero no incluye las cuentas del usuario.
 - **Registros de equipo de oportunidades del usuario:** Salesforce sincroniza automáticamente todas las oportunidades de las que el usuario es miembro del equipo de oportunidades, pero no incluye las oportunidades del usuario.
 - **Ninguno (sólo buscar):** Salesforce no sincroniza automáticamente ningún registro para este conjunto de datos.

Salesforce sólo muestra las opciones relativas al conjunto de datos seleccionados. Por ejemplo, cuando selecciona un conjunto de datos de cuentas, aparece la opción **Registros de equipo de cuentas de usuario**, mientras que si selecciona un conjunto de datos de oportunidad, aparece la opción **Registros del equipo de oportunidades del usuario**.

Si sus necesidades de Offline requieren una combinación de los filtros de propiedad de registro disponibles, puede agregar el mismo conjunto de datos del objeto hasta cuatro veces en el mismo nivel de jerarquía. Por ejemplo, es posible que un gestor de ventas desee sincronizar sus oportunidades, las oportunidades de sus subordinados y las oportunidades de las que sea miembro del equipo de oportunidades. En este caso, debería añadir un conjunto de datos de oportunidad y seleccionar

Registros de equipo de usuario y añadir un segundo conjunto de datos de oportunidad en el mismo nivel de la jerarquía y seleccionar Registros del equipo de oportunidades del usuario. Tenga en cuenta que los objetos que sólo tienen una opción de filtro de propiedad no se pueden añadir varias veces en el mismo nivel de jerarquía.

- b. Defina los criterios de filtros para sincronizar automáticamente sólo los registros que cumplan los criterios específicos, además de la opción Filtrar por propiedad de registro que ha seleccionado. Por ejemplo, puede definir el filtro para que sólo incluya registros de oportunidad con cantidades superiores a 50.000 €, o registros de contacto con el título "Comprador". Existen varias variables globales \$User disponibles en los filtros de configuración offline.

Haga clic en **Agregar lógica de filtro** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

- c. Para evitar que un único conjunto de datos consuma una gran cantidad de memoria, seleccione el segundo botón de opción en Definir límite máximo de registro e ingrese el número máximo de registros que este conjunto de datos puede transferir a un maletín. Utilice las listas desplegables Pedido de y Ordenar para especificar qué registros se sincronizan si se supera el límite de número de registros disponibles.

Si se supera ese límite, Salesforce sincroniza los registros según la configuración de Pedido de y Ordenar. Por ejemplo, si los ajustes son Fecha de última modificación y Descendente, Salesforce transfiere los registros modificados más recientes y guarda el mismo número de registros modificados más recientemente.

Si ha seleccionado la opción Ninguno (sólo buscar) de Filtrar por propiedad de registro, el límite que defina no se aplicará, porque los registros no se sincronizarán automáticamente.



Sugerencia: No utilice Definir límite máximo de registro en lugar de filtros. Utilice Definir límite máximo de registro sólo como un mecanismo de seguridad y utilice filtros como medio principal para limitar el número de registros en el maletín. De este modo, se garantiza que los usuarios de Connect Offline reciben los registros correctos.

- 6. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

Notas sobre conjuntos de datos

- Los usuarios de Connect Offline pueden ver las funciones del contacto de la oportunidad en sus maletines. Para agregar funciones de contacto a un maletín, incluya el conjunto de datos del contacto como un secundario del conjunto de datos de la oportunidad en la configuración de su maletín.
- Los eventos recurrentes no están disponibles en Connect Offline.
- Cada conjunto de datos puede sincronizar un máximo de 5.000 registros.
- Si agrega un objeto personalizado que contenga un icono de ficha personalizada a un conjunto de datos, el aspecto de la ficha personalizada tomará el estilo de la ficha Estrella en Connect Offline.
- Connect Offline no admite el menú de aplicaciones de Force.com. Si la configuración de su maletín sincroniza objetos personalizados, todas las fichas de dichos objetos personalizados estarán visibles cuando inicie sesión en Connect Offline, aunque pertenezca a aplicaciones diferentes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline](#)

Agregar cuentas manualmente a su maletín de Connect Offline

Si un administrador no asigna una configuración de maletín a su perfil, puede hacer clic en el botón **Incluir Offline** en cualquier página de detalles de cuenta para agregar la cuenta manualmente a su maletín de Connect Offline.

La próxima vez que sincronice su maletín, Salesforce transferirá la cuenta a Connect Offline, así como:

- Todos los contactos asociados a la cuenta, si posee, como mínimo, acceso de lectura a los contactos.
- Todas las oportunidades asociadas a la cuenta, si posee, como mínimo, acceso de lectura a las oportunidades. Esto incluye las oportunidades que otros comparten con usted, las que pertenecen a otros usuarios que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones o aquellas donde integra el equipo de oportunidades. También se incluyen los productos y las programaciones de las oportunidades descargadas.
- Todos los objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con la cuenta.
- Las tareas y los eventos relacionados con la cuenta incluida, según las siguientes pautas:
 - Los eventos con fecha en el mes actual, en los dos últimos meses o hasta en los próximos 24 meses
 - Todas las tareas abiertas hasta en los próximos 24 meses
 - Las tareas cerradas con una fecha de vencimiento en el mes actual, en los últimos dos meses o hasta en los próximos 24 meses
 - Las tareas con una fecha de vencimiento en blanco que fueron creadas o modificadas durante el mes actual o dentro de los dos últimos meses

Puede agregar manualmente un máximo de 100 cuentas a su maletín.



Nota: El botón **Incluir Offline** aparece automáticamente en la página de detalles de cuenta para todos los usuarios de Connect Offline asignados a perfiles sin ninguna configuración de maletín. No necesita agregar el botón **Incluir Offline** a los formatos de página de cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas manualmente a Connect Offline:

- “Ver” en cuentas

Eliminación de cuentas agregadas manualmente de Connect Offline

Puede eliminar cuentas agregadas manualmente de su maletín de la manera siguiente:

1. Desde su configuración personal, ingrese *Connect Offline* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Connect Offline de Force.com**.
2. Haga clic en **Configuración del Maletín**.
3. Active la casilla situada al lado de la cuenta que desea eliminar.
4. Haga clic en **Quitar del Maletín**.

La próxima vez que sincronice su maletín, Salesforce eliminará la cuenta de su maletín, así como sus contactos relacionados, oportunidades, actividades y registros de objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con la cuenta.

¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?

Si su perfil de usuario no tiene una configuración de maletín asociada, su maletín predeterminado incluirá automáticamente lo siguiente:

- Todos los contactos (incluyendo los contactos privados) y acceso de lectura a las cuentas u oportunidades relacionadas
- Todos los contactos asociados a las cuentas de su maletín, si posee, como mínimo, acceso de lectura a los contactos
- Todas las oportunidades asociadas a las cuentas de su maletín que están abiertas o que poseen una fecha de cierre durante el mes actual, los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses, si posee acceso de lectura a las oportunidades, como mínimo. Esto incluye las oportunidades que otros comparten con usted, las que pertenecen a otros usuarios que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones o aquellas donde integra el equipo de oportunidades. También se incluyen los productos y las programaciones de las oportunidades descargadas.
- Todos los prospectos hasta un máximo de 5000.
- Todos los registros de objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con cualquier cuenta, contacto u oportunidad incluidos en el maletín
- Sus tareas y eventos, así como tareas y eventos relacionados con las cuentas de su maletín, según las siguientes pautas:
 - Los eventos con fecha en los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses
 - Todas sus tareas abiertas hasta en los próximos 24 meses
 - Las tareas cerradas con vencimiento los últimos dos meses o hasta los próximos 24 meses
 - Las tareas con una fecha de vencimiento en blanco que fueron creadas o modificadas durante el mes actual o dentro de los dos últimos meses



Nota: El campo **Relacionado con** en la actividad indica que el registro no está disponible en Connect Offline para las tareas y eventos relativos a objetos personalizados no disponibles offline.

Si su perfil de usuario no tiene una configuración de maletín asociada, su maletín predeterminado también incluye todas las cuentas asociadas a oportunidades que posee; sin embargo, puede cambiar la selección de cuentas de su maletín para incluir una de las siguientes opciones en su lugar:

- Cuentas que incluya manualmente
- Cuentas relacionadas con las actividades de su maletín
- Todas sus cuentas

Para modificar sus selecciones de cuentas, modifique **Configuración del Maletín**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Fichas disponibles en Connect Offline](#)

[Solucionar problemas de Connect Offline](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Cambiar su selección de cuenta de maletín de Connect Offline

Si un administrador no asigna una configuración de maletín al perfil, el maletín incluye el [contenido predeterminado del maletín](#), en el que hay cuentas asociadas a oportunidades que posee, cuentas que [incluye manualmente](#) y cuentas relacionadas con sus contactos. Para cambiar la selección de cuentas en el maletín 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 **Configuración del Maletín**.
3. Haga clic en **Modificar** junto a Configuración del Maletín.
4. Seleccione una de las opciones siguientes para especificar las cuentas que desea incluir en el maletín:
 - Seleccionadas manualmente: hasta un máximo de 100 cuentas que puede [incluir manualmente](#) al hacer clic en el botón **Incluir Offline** en la página de detalles de cuenta y en las cuentas relacionadas con los contactos.
 - Maletín de oportunidades: hasta 5.000 cuentas asociadas con oportunidades que posee (además de cuentas que puede [incluir manualmente](#) y cuentas relacionadas con los contactos). Se aplican las siguientes restricciones:
 - Debe tener, como mínimo, acceso de lectura a la cuenta.
 - La oportunidad debe estar abierta o tener una fecha de cierre en los dos últimos meses o hasta en los próximos 24 meses.
 El maletín de oportunidades es la configuración predeterminada de maletín.
 - Maletín de actividades: hasta 5.000 cuentas relacionadas con actividades en el maletín (además de cuentas que puede [incluir manualmente](#) y cuentas relacionadas con los contactos).
 - Todas mis cuentas: hasta 5.000 cuentas que posee o que pertenecen a donde se encuentra en el equipo de cuentas (además de las cuentas que puede [incluir manualmente](#) y cuentas relacionadas con los contactos).
5. Haga clic en **Guardar**.



Importante: Si un administrador asigna una configuración de maletín a su perfil después de cambiar la selección de cuentas en el maletín, la configuración de maletín asignado sustituye la selección de cuenta de maletín la siguiente vez que sincronice Connect Offline.

CONSULTE TAMBIÉN

[Iniciar sesión en Connect Offline](#)

Sincronizar su maletín

Cuando se utiliza Connect Offline con una conexión a Internet, puede sincronizar el maletín con Salesforce. Durante la sincronización, Connect Offline actualiza Salesforce para reflejar los cambios efectuados en los registros del maletín mientras estaba offline. Connect Offline también actualiza los registros del maletín para reflejar los cambios en Salesforce desde la última sincronización. Esto garantiza que tanto Salesforce como Connect Offline tengan los registros más actuales.

El maletín se sincroniza de forma automática la primera vez que inicia sesión en Connect Offline. Cuando utilice Connect Offline con una conexión a Internet, puede sincronizar el maletín en cualquier momento mediante la opción **Sincronizar maletín** situada en la esquina superior derecha de la ventana del explorador.

Pueden producirse conflictos de datos durante la sincronización si un usuario modifica un registro online que también se modificó offline. Si las actualizaciones de un registro en el maletín presentan

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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**

conflictos con las actualizaciones de un registro en Salesforce, Connect Offline muestra la herramienta Solución de conflictos que permite [resolver los conflictos](#) de un modo fácil. En caso de que no desee resolver los conflictos en ese momento, haga clic en **Cancelar** para salir de la herramienta. Podrá volver a ella más tarde; para ello, hay que hacer clic en el vínculo en la sección de errores de la ficha Inicio de Connect Offline.

Vaciado del Malefín

El vínculo **Vaciar maletín**, situado en la esquina superior derecha de la ventana del explorador, restablece Connect Offline a su estado inicial.



Advertencia: Si hace clic en el vínculo **Vaciar maletín**, Connect Offline elimina todos los archivos y la configuración del maletín. Vacíe el maletín únicamente si cambia la zona horaria en el equipo o si el administrador se lo solicita.

Solucionar conflictos de Connect Offline

Durante la sincronización, puede haber conflictos de datos si un usuario ha modificado el mismo registro en Salesforce que se ha modificado en Connect Offline. Por ejemplo, puede producirse un conflicto si cambia el número de teléfono de un contacto en Connect Offline y otro usuario cambia la dirección de ese contacto en Salesforce antes de la sincronización.

Cuando se produce un conflicto, Connect Offline muestra una herramienta de solución de conflictos que le permite resolver el conflicto mediante la identificación de los valores más recientes y correctos. En el lado izquierdo de la ventana se muestra una lista de los registros en los que hay conflictos de datos; en el lado derecho, se muestran los campos que tienen datos en conflicto que pertenecen al registro seleccionado a la izquierda.

Para utilizar la herramienta de solución de conflictos:

1. En el tablero izquierdo, utilice la lista desplegable para seleccionar si desea que los registros se muestren en una vista de árbol o de lista y, a continuación, seleccione el registro cuyo conflicto desea solucionar.
2. En el tablero derecho, utilice la lista desplegable para seleccionar si desea que se muestren todos los campos en el registro o solo aquellos que tengan datos en conflicto y, a continuación, seleccione el botón de opción situado junto al valor correcto.
3. Si es necesario, haga clic en el icono de lápiz (✎) e ingrese manualmente el valor que desea guardar.



Nota: El icono de lápiz no está disponible para los campos de sólo lectura de algunos objetos, como productos en oportunidades.

4. Repita estos pasos para cada registro enumerado en el tablero izquierdo. Cuando haya seleccionado un valor para resolver el conflicto, el estado del registro aparecerá con una marca de selección verde en el tablero izquierdo.
5. Haga clic en **Enviar** cuando haya terminado de realizar las selecciones de todos los registros en conflicto.

Cuando trabaje con la herramienta de solución de conflictos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si selecciona no solucionar los conflictos de datos esta vez, haga clic en **Cancelar**. Puede seguir trabajando en Connect Offline, pero la herramienta de solución de conflictos se muestra siempre que sincronice los datos.
- Connect Offline permite ingresar valores que incumplen las reglas de validación; no obstante, esos incumplimientos se muestran como conflictos de datos en la herramienta de solución de conflictos.

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.

La herramienta de solución de conflictos muestra solo un incumplimiento cada vez. Si un registro incumple varias reglas de validación, resuelva y sincronice cada incumplimiento por separado.

- Los valores de campo en algunos objetos, como productos en oportunidades, son de sólo lectura en la herramienta de solución de conflictos; no obstante, puede cambiar estos valores del modo siguiente:

1. Cambie a la vista de árbol en el tablero izquierdo.
2. Seleccione la rama más profunda tras expandir todas las ramas.
3. Seleccione el botón de opción **Sus valores** para guardar los valores de Connect Offline o **Valores de Salesforce** para guardar los del servidor. Los valores de los campos de sólo lectura se cambian de forma acorde.
4. Haga clic en **Enviar**.

Si hace clic en **Enviar** sin seleccionar ninguna opción, Connect Offline almacenará el valor en el cliente como valores de sólo lectura en la solución de conflictos.

Fichas disponibles en Connect Offline

Hay un subconjunto de fichas y funciones disponibles en Connect Offline.

Las fichas que visualice pueden ser diferentes si su administrador cambia el nombre de fichas estándar de Salesforce o agrega objetos personalizados a la configuración de su maletín.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Ficha Inicio

- Ver, crear, modificar o eliminar sus eventos y tareas, exceptuando los eventos para varios usuarios
- Actualizar o vaciar el contenido del maletín
- Sincronizar, buscar y visualizar elementos recientes de la barra lateral
- Amplíe la sección Información del Maletín para ver el número de registros que tiene en Connect Offline para cada objeto, así como el número de registros que haya modificado desde su última sincronización.



Nota: La lista de registros modificados que aparece en Información del Maletín no incluye los registros eliminados. Asimismo, los resultados de la búsqueda no incluyen campos de área de texto largo como **Descripción** de cuentas.

- Haga clic en los iconos que aparecen debajo del calendario para mostrar las diferentes vistas de actividades
- Para iniciar la herramienta de resolución de conflictos, haga clic en el vínculo “Tiene conflictos por resolver” cuando aparezca en la barra lateral.

Ficha Cuentas

- Ver las cuentas recientes en la página de inicio de cuentas
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar las cuentas offline
- Ver, crear, modificar o eliminar cuentas
- Ver, crear, modificar o eliminar **cuentas personales**. Esta función está disponible en la versión 3.5.2.13 o posterior de Connect Offline.
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a las cuentas offline
- Vincular contactos, oportunidades y actividades con cuentas offline
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización

- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El Maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

Ficha Grupos de relaciones

- Realice un seguimiento de las funciones familiares y profesionales de diferentes miembros de grupos de relaciones
- Realice designaciones primarias y secundarias a los dos miembros más importantes de un grupo de relaciones
- Visualice las listas relacionadas de resumen de todas las actividades de los miembros de un grupo de relaciones
- Visualice las listas relacionadas de resumen de objetos personalizados relacionados con las cuentas en un grupo de relaciones

 **Nota:** Esta función está disponible en la versión 3.5.2.13 o posterior de Connect Offline. Las listas relacionadas de la página de detalles del grupo de relaciones no están disponibles en Connect Offline.

Ficha Contactos

- Ver los contactos recientes en la página de inicio de contactos
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar los contactos offline
- Ver, crear, modificar, duplicar o eliminar contactos
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a los contactos offline
- Vincular actividades con contactos offline
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización
- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

Ficha Oportunidades

- Ver las oportunidades recientes en la página de inicio de oportunidades
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar las oportunidades offline
- Ver, crear, modificar, duplicar o eliminar oportunidades
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a las oportunidades offline
- Asociar actividades y funciones del contacto a oportunidades offline
- Agregar y actualizar productos, programaciones y funciones de contactos, así como cambiar la lista de precios de una oportunidad
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización
- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

Ficha Prospectos

- Ver los prospectos recientes en la página de inicio de prospectos
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar los prospectos offline
- Ver, crear, modificar o eliminar prospectos en función de la configuración de colaboración

 **Nota:** Las modificaciones que se apliquen en Connect Offline no desencadenarán las reglas de asignación.

- Vincular actividades con prospectos offline
- Utilizar tipos de registro, formatos de página dinámicos, seguridad de campo y valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción)

 **Nota:** Los registros de prospectos y objetos personalizados sólo están disponibles en Connect Offline 2.0 y posterior, que viene indicado mediante el icono de maletín  que se utiliza para iniciar la aplicación.

Notas sobre el trabajo con Connect Offline

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando utilice Connect Offline:

- Los eventos para varios usuarios son visibles en Connect Offline, pero no es posible crearlos ni modificarlos. Si ha sido invitado a un evento, pero no es el organizador, no podrá modificar ni eliminar dicho evento de grupo offline.
- Los campos generados automáticamente, como los campos de fórmula y los campos de numeración automática, no están disponibles en Connect Offline.
- Las listas relacionadas de Connect Offline no muestran campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?](#)

[Iniciar sesión en Connect Offline](#)

[Solucionar problemas de Connect Offline](#)

Solucionar problemas de Connect Offline

Revise las siguientes situaciones y soluciones comunes para resolver problemas en Connect Offline.

Actividades

No se puede modificar el registro asociado con una actividad offline

Aunque pueda cambiar el registro asociado con una tarea o evento en Salesforce, el campo **Relacionado con** en una actividad solo está disponible en Connect Offline si el registro relacionado está disponible offline. Por ejemplo, si un evento está asociado con una cuenta que no está en su Maletín, no podrá cambiar la cuenta en el evento utilizando Connect Offline.

El campo **Visible en autoservicio** no está disponible offline.

Aunque pueda ver este campo en sus formatos de página de actividades con Salesforce, no está visible desde Connect Offline porque el campo indica si una actividad está asociada con un caso y los casos no están disponibles en Connect Offline.

No se pueden actualizar eventos de grupo en Connect Offline

Los eventos para varios usuarios son visibles en Connect Offline, pero no es posible crearlos ni modificarlos. Si ha sido invitado a un evento, pero no es el organizador, no podrá modificar ni eliminar dicho evento de grupo offline.

Contenido del Maletín

No se pueden modificar algunos registros de mi maletín

Según la configuración del maletín, los registros son de sólo lectura si están disponibles offline porque la configuración del maletín hace que estén asociados a registros incluidos offline. Por ejemplo, si ha seleccionado un maletín de oportunidades, algunas cuentas serán de sólo lectura offline aunque no estén relacionadas con una oportunidad porque están relacionadas con un contacto del maletín.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El Maletín supera el límite.

Los registros de sólo lectura incluidos por asociación con otros registros en el maletín no se contabilizan con respecto a los límites. Por ejemplo, el número máximo de cuentas que puede incluir es de 5.000, pero el maletín puede tener 5.200 si se han incluido 200 cuentas porque están relacionadas con otros registros del maletín.

Exploradores**Windows XP SP2 muestra un tablero de advertencia en Connect Offline**

Si desea evitar que aparezca el tablero de advertencia, modifique los siguientes ajustes de Internet Explorer:

1. Inicie Internet Explorer.
2. Haga clic en el menú **Herramientas** y seleccione **Opciones de Internet**.
3. Seleccione la ficha **Opciones avanzadas**.
4. Localice la sección Seguridad.
5. Active **Permitir que el contenido activo se ejecute en archivos de Mi PC**.
6. Haga clic en **Aplicar**.
7. Haga clic en **Aceptar**.

No se puede descargar e instalar Connect Offline con Firefox

Aunque Salesforce admite otros exploradores, debe utilizar Internet Explorer para descargar e instalar Connect Offline.

Aparece el error de recepción siguiente: "No se puede establecer la conexión con Salesforce para actualizar Connect Offline".

Este mensaje puede aparecer en las siguientes situaciones:

- El equipo está configurado para conectarse a Internet mediante un servidor proxy que requiere autenticación. Esta conexión se realiza automáticamente mediante el inicio de sesión único u otro método de autenticación que no requiera el ingreso de un nombre de usuario ni una contraseña para conectarse a Internet.
- El equipo está detrás de un servidor de seguridad.
- El equipo está ejecutando un programa antivirus.

Solución de conflictos**No se pueden seleccionar campos en solución de conflictos**

Los valores de campo en algunos objetos, como productos en oportunidades, son de sólo lectura en la herramienta de solución de conflictos; no obstante, puede cambiar estos valores del modo siguiente:

1. Cambie a la vista de árbol en el tablero izquierdo.
2. Seleccione la rama más profunda tras expandir todas las ramas.
3. Seleccione el botón de opción **Sus valores** para guardar los valores de Connect Offline o **Valores de Salesforce** para guardar los del servidor. Los valores de los campos de sólo lectura se cambian de forma acorde.
4. Haga clic en **Enviar**.

Si hace clic en **Enviar** sin seleccionar ninguna opción, Connect Offline almacenará el valor en el cliente como valores de sólo lectura en la solución de conflictos.

Solución de conflictos me indica que cree un registro nuevo o que vuelva a intentarlo

Puede que haya modificado su colaboración de configuración. Si tiene acceso para ejecutar la acción, haga clic en **Reintentar**. De lo contrario, cree un registro nuevo en Connect Offline.

No se puede cambiar el valor de la lista de selección dependiente en la herramienta de resolución de conflictos.

Al resolver conflictos de un campo de lista de selección dependiente, no puede mover el valor de la lista de selección fuera del campo de conflicto. Para resolver estos tipos de conflicto, seleccione si debe aplicarse el valor de Salesforce o el valor de Connect Offline.



Nota: En el modo de offline, si la seguridad a nivel de campo oculta un campo de control de la lista de selección dependiente, el icono de información de la lista de selección dependiente muestra el nombre de la API del campo de control y no el nombre de la etiqueta.

Campos

No se pueden ver los campos de búsqueda en las listas relacionadas de Connect Offline

Las listas relacionadas de Connect Offline no muestran campos de búsqueda.

No se pueden ver campos de fórmula personalizados ni numeración automática en Connect Offline.

Los campos generados automáticamente, como los campos de fórmula y los campos de numeración automática, no están disponibles en Connect Offline.

Los campos de numeración automática no se generan en Connect Offline.

Cuando crea un registro en Connect Offline que incrementa un campo de numeración automática, Connect Offline muestra una etiqueta para ese campo mientras utiliza Connect Offline. Al realizar la sincronización, Salesforce inserta el siguiente número exclusivo en el campo.

Ficha Inicio

El conteo de registro de los registros modificados de la lista de la ficha Inicio no es correcto

En la barra lateral, la lista de registros modificados en Información del maletín no incluye registros eliminados.

Instalación

¿Qué elementos se instalan?

Connect Offline instala SForceDB.exe, que se ejecuta constantemente en segundo plano y que alberga la base de datos de Connect Offline.

No es posible desinstalar Connect Offline.

Connect Offline requiere que Salesforce instale componentes que modifiquen el registro en su equipo. Si su organización utiliza medidas de seguridad que le impiden modificar el registro, inicie sesión como administrador en su equipo antes de instalar estos componentes o haga contacto con su departamento de TI para obtener ayuda.

¿Puedo hacer desarrollos masivos de Connect Offline?

Sí, puede realizar implementaciones en todo el sistema.

¿Cómo puedo saber qué versión de Connect Offline tienen mis usuarios?

La versión de Connect Offline de cada usuario se enumera en el Historial de inicio de sesión.

Prospectos

No se pueden ver prospectos en Connect Offline

Los prospectos sólo están disponibles en Connect Offline 2.0 y posteriores. Si utiliza Connect Offline 2.0 o una versión posterior, iniciará la aplicación con este icono: . Para actualizar Connect Offline:

1. Sincronice sus datos en Connect Offline.

2. Opcionalmente, elimine la instalación anterior de Connect Offline mediante Agregar o quitar programas en el Panel de control de Windows.
3. Instale Connect Offline accediendo a la página Connect Offline en su configuración personal.
4. Sincronice sus datos en Connect Offline.

Compruebe que dispone de los permisos de uso adecuados para ver los prospectos.

Las reglas de asignación de prospectos parecen no funcionar

Los prospectos creados con Connect Offline no se asignarán automáticamente en función de las reglas de asignación de prospectos. Una vez se vuelva a conectar a Salesforce, asígnelos mediante una transferencia masiva de registros.

Diferencias de visualización de varias divisas

Las cantidades de oportunidad muestran una diferencia fraccional

Si su organización ha activado varias divisas y la divisa utilizada para una oportunidad es diferente de la divisa de la compañía, se podrá observar una pequeña diferencia de visualización. La cantidad convertida que visualizará en la página de detalles de la oportunidad offline puede reducirse un céntimo o dos comparado con la misma página en la aplicación de Salesforce. No hay ningún error en el valor real almacenado.

Grupos de relaciones

No se puede ver la ficha Grupo de relaciones en Connect Offline

La ficha Grupo de relaciones sólo está disponible si el paquete de AppExchange de Grupo de relaciones está instalado en la organización de Salesforce con la que sincronizará Connect Offline.

Búsqueda

Los resultados de la búsqueda son campos vacíos

Los resultados de la búsqueda no incluyen campos de área de texto largo como *Descripción* de cuentas.

Tiempos de espera, marcas de hora y zonas horarias

Las marcas de hora de los archivos actualizados en Connect Offline no aparecen como se esperaba

En el caso de registros que cree o actualice en Connect Offline, los campos *Creado por* y *Modificado por* reflejan la hora de su equipo, incluso tras la sincronización.

Las actividades que cree en Connect Offline reflejan la hora que ingresó y la zona horaria de su equipo. Durante la sincronización, Salesforce convierte las horas de las actividades a la zona horaria establecida en su información personal de Salesforce.

Si cambia la zona horaria de su equipo, vacíe y sincronice su maletín para reflejar el cambio en Connect Offline.

Connect Offline agota el tiempo de espera cuando sincroniza conjuntos de datos de gran tamaño

Modifique la entrada de registro del sistema `HttpTimeout` en

`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. El valor predeterminado es 360 segundos.

Modificar la configuración de Stay-in-Touch

 **Nota:** Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte [Retirada de Solicitud Stay-in-Touch](#).

Para definir sus preferencias para solicitar actualizaciones de información de contacto:

 **Nota:** Si su organización utiliza cuentas personales, las cuentas personales se verán afectadas por estos ajustes. Si desea más información, consulte [¿Qué es una cuenta personal?](#) en la página 3

1. Desde su configuración personal, ingrese *Stay-in-Touch* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de Stay-in-Touch**.
2. Seleccione **Sí en Cco automática** para recibir copias de sus emails de Stay-in-Touch enviados. Esta opción sólo estará disponible si la organización no ha activado los emails Cco de comprobación.
3. Active el recordatorio si desea que se le solicite enviar una solicitud de Stay-in-Touch siempre que guarde un nuevo contacto.
4. Ingrese un asunto predeterminado para el email.
5. En el área de nota, escriba un mensaje al destinatario.
6. En el área de firma, escriba una firma con su información de contacto.
7. Utilice el área de campos de combinación de la parte superior de la página para mostrar los valores de campo de combinación disponibles, que podrá copiar y pegar en los cuadros de asunto, nota o firma según sea necesario.
8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Utilizar Salesforce en aplicaciones de email de Microsoft®

Relacione mensajes de email importantes de Microsoft con registros de Salesforce, como contactos, prospectos y oportunidades. Vea también contenido relacionado con Salesforce directamente en sus aplicaciones de email de Microsoft.

Colabore con su administrador de Salesforce para elegir entre nuestros productos de integración de Microsoft basados en la nube o de escritorio.

Lightning for Outlook basada en la nube

Permanezca al tanto de importantes oportunidades de ventas cuando trabaja en Microsoft® Outlook®. Al utilizar Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, gestione sus ventas de forma más eficiente. Relacione el email y eventos junto con sus archivos adjuntos con registros de Salesforce, sin instalación ni mantenimiento de software. Además, sincronice contactos y eventos entre sus aplicaciones de email y Salesforce utilizando Lightning Sync.

Además, cree contactos, eventos, prospectos, oportunidades, tareas y casos de Salesforce directamente en Outlook.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Lightning for Outlook

Permanezca al tanto de importantes oportunidades de ventas cuando trabaja en Outlook. Al utilizar Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, puede gestionar sus ventas de forma más eficiente. Relacione el email y los archivos adjuntos con registros de Salesforce. Además, cree registros de Salesforce, directamente en Outlook.

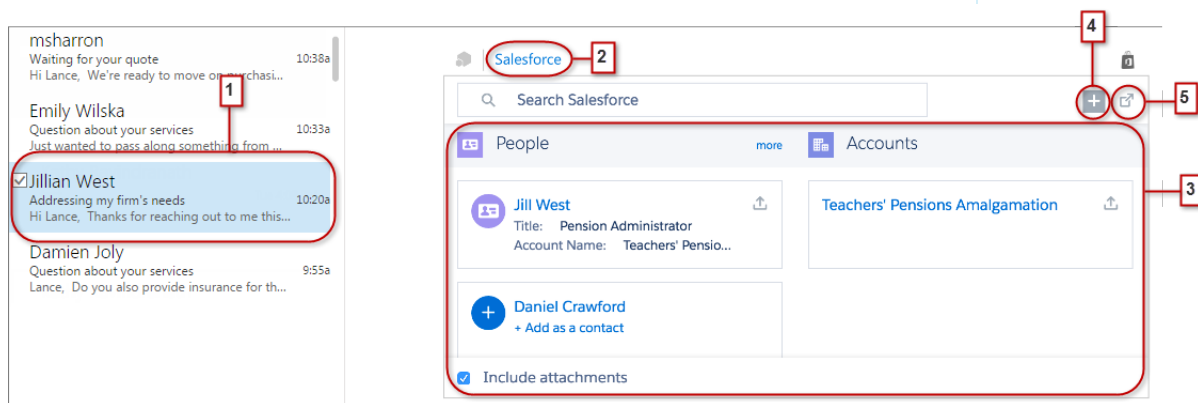
Cuando su administrador activa la aplicación de Lightning for Outlook, completará los procedimientos a la vez para que su contenido de Salesforce aparezca en su aplicación de email.

A continuación, cuando seleccione un email (1), luego seleccione **Salesforce** (2), aparecen registros relevantes relacionados con ventas (3). Para los registros que aparecen, puede relacionar el email con varios contactos, siempre que su administrador haya activado Actividades compartidas. También agregar el email a otro registro que acepta tareas, como una oportunidad, un prospecto o un caso. Usted elige si incluir los archivos adjuntos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

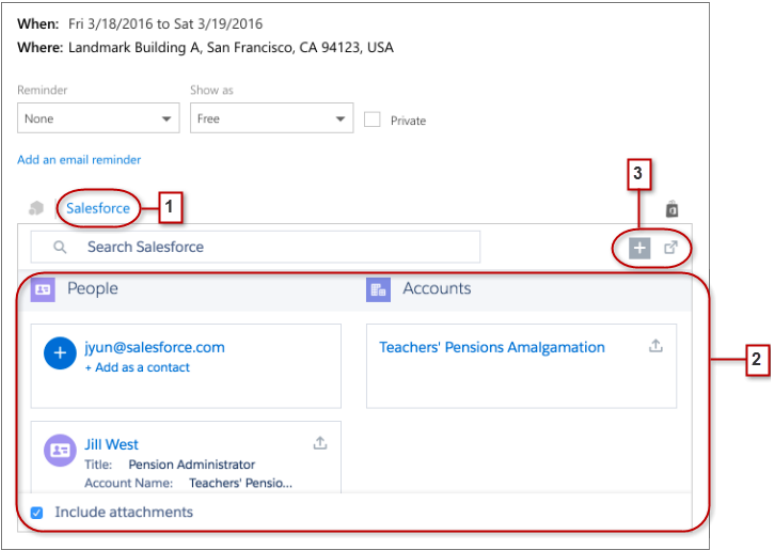


Cree registros de Salesforce directamente desde Outlook (4). Seleccione el registro para ver más detalles acerca de él en su aplicación de email. O bien obtenga detalles completos acerca del registro o el email relacionado con él directamente en Salesforce (5).

Del mismo modo que relaciona mensajes de email, Lightning for Outlook le permite relacionar esos eventos de calendario con registros de Salesforce.

- Cualquier evento al que asiste
- Cualquier evento que organice, si está trabajando en Outlook 2016 para Windows o Outlook Web App en Office 365

Para relacionar un evento, selecciónelo en su aplicación de email de Microsoft. A continuación, seleccione Salesforce (1).



Aparecen registros relevantes de Salesforce(2). Al igual que cuando trabaja con emails, puede seleccionar un registro para ver más detalles en su aplicación de email. O bien, puede obtener detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce (3).

Requisitos del sistema para Lightning for Outlook

Asegúrese de que su sistema cumple estos requisitos antes de configurar la aplicación de Lightning for Outlook.

Para su	Necesita
Servidor de email	Tiene las siguientes opciones: • Exchange 2016 o 2013 in situ • Exchange Online con Office 365
Aplicación de email	Tiene las siguientes opciones: • Outlook Web App • Microsoft Outlook® 2016 o 2013 en sistemas PC con Windows • Microsoft Outlook for Mac 2016
Navegador	Cualquiera de estos navegadores que permiten cookies desde Salesforce en sistemas operativos Windows o Mac. • Google Chrome™, versión estable más reciente • Mozilla® Firefox®, versión estable más reciente • Apple® Safari®, versión estable más reciente • Microsoft Internet Explorer® 10 y 11 (solo Windows) • Microsoft Edge, versión estable más reciente (solo Windows)
Protocolo de cifrado de	TLS 1.1 o posterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Para su**Necesita**

seguridad en su servidor
de email

Configurar Microsoft® Outlook® para utilizar Salesforce

Prepare su sistema para relacionar emails, sus archivos adjuntos y eventos a registros de Salesforce desde la aplicación Web Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013. Cree registros de Salesforce, todo mientras trabaja en Outlook.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Obtener acceso a Lightning for Outlook](#)
Realizar el paso inicial cuenta para la obtención del acceso a su contenido de Salesforce relacionado con las ventas directamente en Aplicación Web Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.
2. [Proporcionar a Microsoft® Outlook® el acceso a Salesforce](#)
Prepare sus sistemas para crear contactos de Salesforce y ver contactos, prospectos y usuarios. Incluso ver casos, oportunidades y cuentas relacionadas directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

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 configurar Lightning for
Outlook

- "Lightning for Outlook"

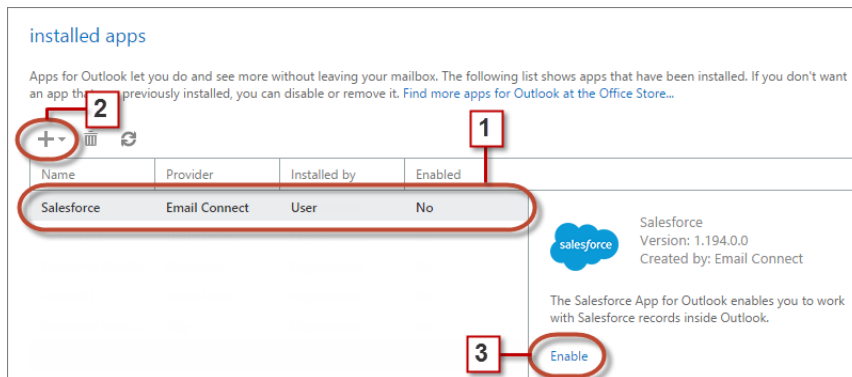
Para autenticar la conexión
entre Microsoft Exchange y
Salesforce

- "Ver parámetros y
configuración"

Obtener acceso a Lightning for Outlook

Realizar el paso inicial cuenta para la obtención del acceso a su contenido de Salesforce relacionado con las ventas directamente en Aplicación Web Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

1. En Aplicación Web de Outlook (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, abra Configuración y seleccione **Gestionar aplicaciones**. Desde allí, seleccione **Salesforce**.



2. Si la aplicación no está disponible, agréguela desde Office Store.
3. Después de que aparezca Lightning for Outlook, actívelo.

Proporcionar a Microsoft® Outlook® el acceso a Salesforce

Prepare sus sistemas para crear contactos de Salesforce y ver contactos, prospectos y usuarios. Incluso ver casos, oportunidades y cuentas relacionadas directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

1. En OWA, Outlook 2016, u Outlook 2013, seleccione un email en Bandeja de entrada o Enviar elementos o un evento en el calendario. Seleccione **Salesforce**. Aparece una solicitud de iniciar sesión en Salesforce.

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 configurar Lightning for Outlook

- "Lightning for Outlook"

EDICIONES

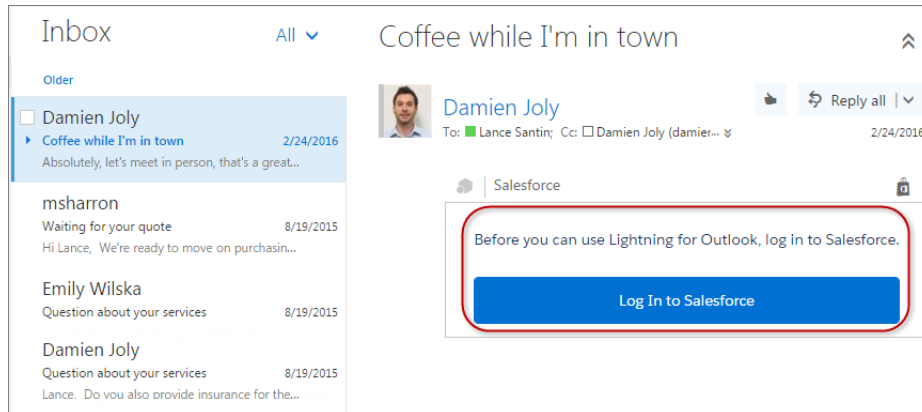
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook

- "Lightning for Outlook"



2. Después de iniciar sesión en Salesforce, aparecen registros relevantes.

Utilizar Salesforce en Microsoft® Outlook®

Mantenga un seguimiento de sus oportunidades cuando accede a registros relacionados con ventas en Microsoft Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013 junto con Office 365™.

1. En Outlook, seleccione un mensaje de email en Bandeja de entrada o Elementos enviados o un evento al que asistirá en su calendario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

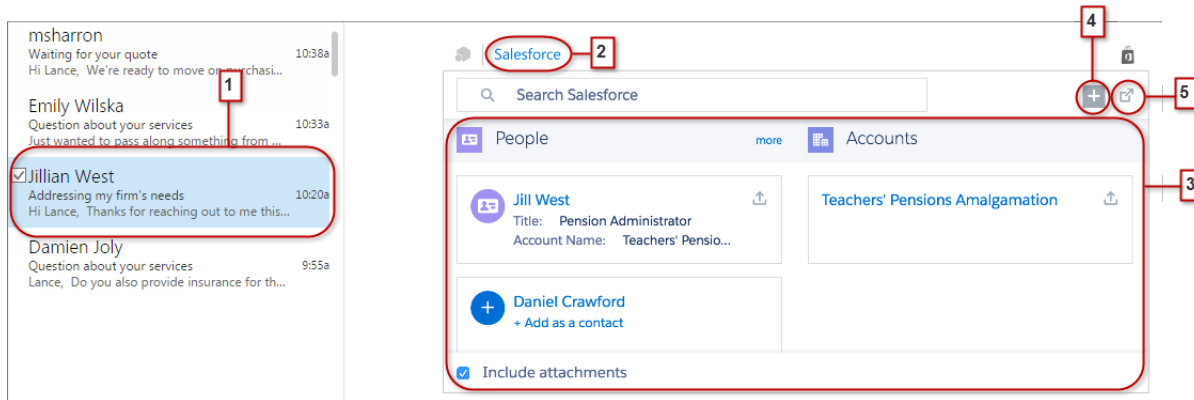
PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook

- "Lightning for Outlook"

Para autenticar la conexión entre Microsoft Exchange y Salesforce

- "Ver parámetros y configuración"



2. Seleccione Salesforce.
3. Desplácese para ver una combinación de hasta 15 contactos, prospectos, cuentas personales y usuarios, así como hasta tres cuentas relacionadas, oportunidades y casos. Y si lo desea, agregue el email o evento y sus archivos adjuntos a varios contactos, siempre que su administrador haya activado Actividades compartidas. También puede agregar el email, sus archivos adjuntos y eventos a otro registro que acepte tareas, como una oportunidad, un prospecto o un caso.
4. Cree registros de Salesforce, como eventos, oportunidades y prospectos.
5. Para ver detalles clave acerca del registro, selecciónelo en Outlook. O bien detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce.

Lightning Sync: Mantener sus elementos de Microsoft® en sincronización con Salesforce

Mantenga sus contactos y eventos en sincronización entre su sistema de email y Salesforce sin instalación y mantenimiento de software.

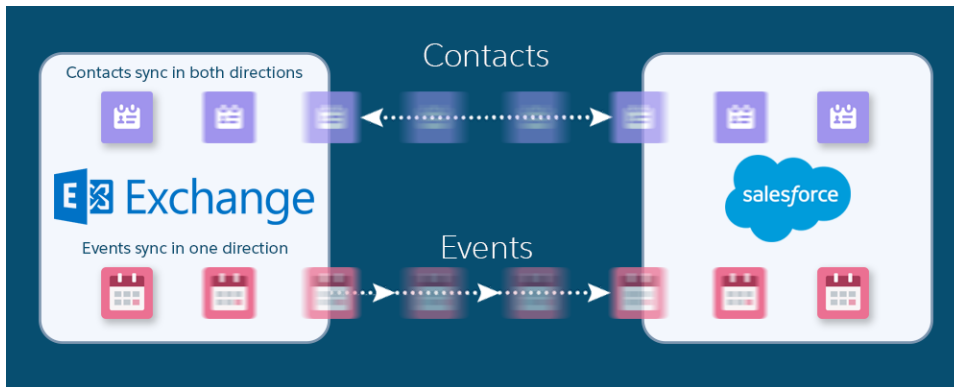
Su productividad aumenta cuando su administrador configura su compañía para sincronizar contactos y eventos entre su servidor de email y Salesforce. Es porque no tienen necesidad de duplicar su trabajo entre los dos sistemas. Lightning Sync puede sincronizar contactos y eventos que crea y mantiene, ya esté en su escritorio o trabajando de forma remota desde su dispositivo móvil.

Dependiendo de la configuración seleccionada por su administrador, Lightning Sync sincroniza automáticamente los contactos entre el sistema de email de su compañía y Salesforce en ambas direcciones o una sola dirección. Además, Lightning Sync puede sincronizar eventos en una sola dirección, desde su sistema de calendario basado en 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**



Su administrador puede seleccionar más ajustes para definir su experiencia de sincronización. Pregunte a su administrador sobre su configuración de sincronización en estos casos:

- ¿Está sincronizando todos los eventos de calendario o solo los eventos que relaciona con Salesforce utilizando [Lightning for Outlook](#)?
- ¿Está sincronizando eventos privados?
- ¿Se retiran los eventos que elimina de su calendario automáticamente de Salesforce?
- ¿Se relacionan automáticamente sus eventos con contactos de Salesforce relevantes o con un prospecto relevante?

Limitaciones de Lightning Sync para Microsoft

Actualmente, Lightning Sync no:

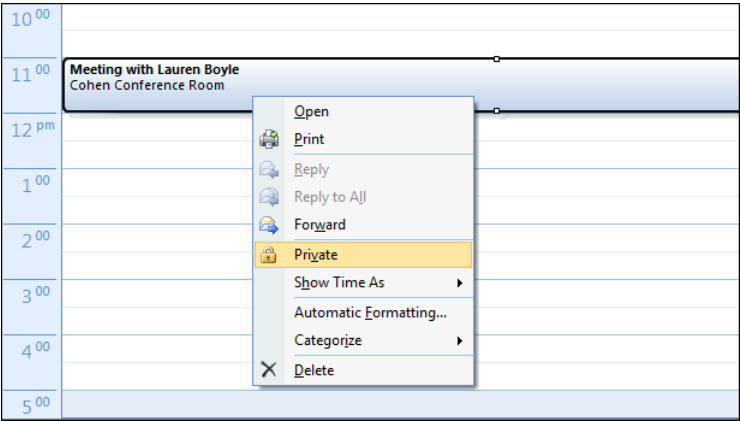
- Sincroniza eventos desde Salesforce a Exchange
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza invitados incluidos en eventos
- Elimina la sincronización de contactos en una sola dirección

Preparación para sincronizar eventos

Puede elegir qué eventos sincronizar entre la aplicación de calendario de su compañía y Salesforce. Si su administrador ha configurado Salesforce para sincronizar eventos, sus eventos se sincronizan automáticamente entre el calendario en el sistema de email de su compañía y Salesforce. Puede evitar la sincronización de eventos personales con Salesforce de diferentes formas.

- Cree un calendario separado en su aplicación de calendario para realizar un seguimiento de sus eventos personales. Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo su calendario de cuenta de Microsoft® Exchange o Google principal con Salesforce.
- Pregunte a su administrador si su configuración de sincronización está configurada para sincronizar eventos privados. Si no está sincronizando eventos privados, puede asignar sus eventos personales con la opción `Privado` desde su aplicación de calendario y esos eventos no se sincronizan con Salesforce.

Por ejemplo, puede marcar un evento como privado desde Microsoft Outlook® de este modo.



Es mejor gestionar los eventos que no desea sincronizar antes de que su administrador inicie la sincronización por primera vez. Si sus eventos empiezan a sincronizarse antes de que los gestione, aún puede eliminarlos de Salesforce eliminándolos manualmente. Otros eventos se sincronizan entre Salesforce y su calendario cada pocos minutos. Si está sincronizando muchos eventos, su primera sincronización podría tardar un tiempo.

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 sincronizar eventos desde su calendario a Salesforce:

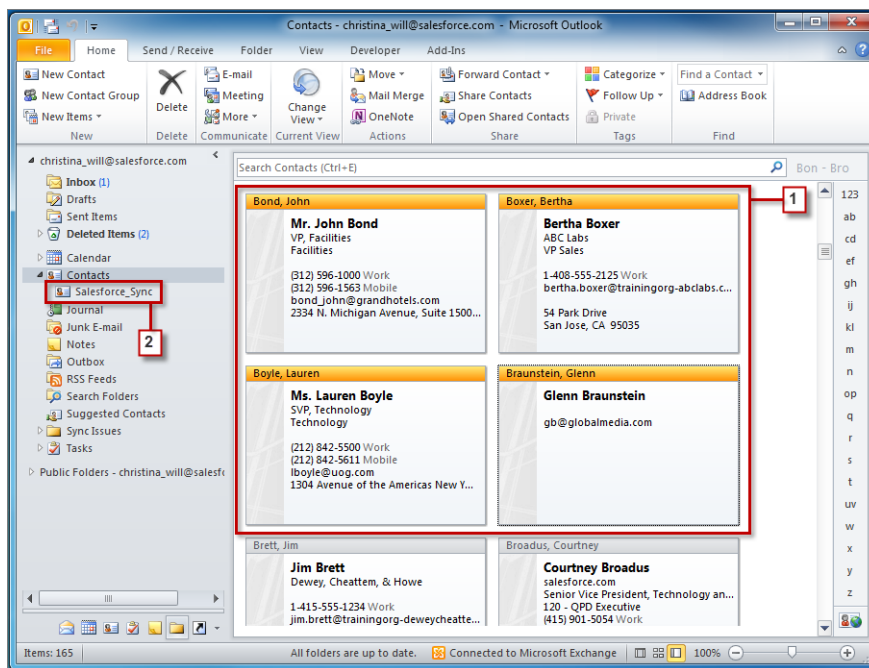
- “Crear” en eventos, Y
Una configuración activa de Lightning Sync

Preparación para sincronizar contactos

Obtenga información acerca de cómo sincronizar entre el sistema de email de su compañía y Salesforce. Dependiendo de la dirección en que está sincronizando., moverá los contactos de email que desea sincronizar con Salesforce a una carpeta especial en su aplicación de email.

Cuando su administrador inicie la sincronización de contactos por usted, Lightning Sync crea una carpeta en su aplicación de email denominada `Salesforce_Sync`. Puede encontrar la carpeta `Salesforce_Sync` en su directorio de contactos. Cualquier contacto que se ha sincronizado desde Salesforce a su sistema de email está en `Salesforce_Sync`. No cambie el nombre, elimine ni mueva la carpeta `Salesforce_Sync` o se detendrá la sincronización entre Salesforce y su sistema de email.

1. Pregunte a su administrador por la dirección en la que está configurado para sincronizar.
 - Si está configurado para sincronizar de Salesforce a su email únicamente, la sincronización ya está en curso y no necesita hacer nada más. Está listo para acceder a sus contactos de Salesforce directamente desde su sistema de email.
 - Si está configurado para sincronizar desde su email a Salesforce o para sincronizar en ambas direcciones, moverá los contactos de email que desea sincronizar en Salesforce ahora.
2. En su aplicación de email, seleccione los contactos que desea sincronizar. Puede seleccionar varios contactos a la vez.



3. Mueva (no copie) sus contactos seleccionados a la carpeta `Salesforce_Sync`. Si copia sus contactos, obtendrá contactos duplicados, lo que supone una molestia.

Los contactos que mueve a la carpeta `Salesforce_Sync` inician la sincronización cada pocos minutos. Si mueve muchos contactos a `Salesforce_Sync`, su primera sincronización podría tardar un tiempo.

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 sincronizar contactos en ambas direcciones:

- “Leer” o “Modificar” en contactos y “Leer” en cuentas, Y

Dirección de sincronización de contactos establecida como “Sincronizar en ambas direcciones” en configuraciones de Exchange

Para sincronizar contactos desde Salesforce a Exchange:

- “Leer” en contactos, Y

Dirección de sincronización de contactos establecida como “Salesforce a Exchange” en configuraciones de Exchange

Para sincronizar contactos desde Exchange a Salesforce:

- “Crear” en contactos, Y

La dirección de sincronización de contactos se establece como “Exchange a Salesforce”

Solucionar problemas de sincronización

Si tiene problemas para sincronizar entre su aplicación de email y Salesforce utilizando Lightning Sync, solicite a su administrador de Salesforce restablecer su proceso de sincronización. El restablecimiento elimina y luego restaura las conexiones entre los registros en su aplicación de email y calendario y su registros de Salesforce.

1. Para restablecer la sincronización para sus contactos, asegúrese de que su carpeta `Salesforce_Sync` en su aplicación de email contiene solo los contactos que desea sincronizar con Salesforce.
2. Para restablecer la sincronización para sus eventos, asegúrese de que los eventos que no desea sincronizar están asignados a la opción `Privado` en su aplicación de calendario.
3. Solicite a su administrador de Salesforce restablecer su proceso de sincronización.

Salesforce for Outlook basada en escritorio

Sincronice contactos, eventos y tareas entre su versión basada en escritorio de Outlook y Salesforce. Seleccione un email en Outlook para ver registros relacionados de Salesforce, como prospectos, contactos, tareas y oportunidades. También relacione ese email con los registros de Salesforce de su elección.

Salesforce for Outlook, una aplicación de integración con Microsoft® Outlook® que instala y que sincroniza contactos, eventos y tareas entre Outlook y Salesforce. Además de sincronizar esos elementos, puede agregar emails, archivos adjuntos, eventos y tareas de Outlook a varios contactos de Salesforce y ver registros de Salesforce relacionados con los contactos y prospectos en sus emails y eventos: todo directamente en Outlook.

Es posible que pueda personalizar lo que sincroniza y las direcciones de sincronización entre Outlook y Salesforce. Su administrador determina el nivel al que puede personalizar estas configuraciones en Salesforce.

A continuación le presentamos un vistazo rápido de cómo Salesforce for Outlook ayuda a evitar duplicar su trabajo y da prioridad a su productividad.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas las ediciones**



Para obtener una guía completa de configuración de Salesforce for Outlook, consulte [Cómo mantener Microsoft® Outlook® y Salesforce sincronizados](#).

Idiomas admitidos por Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook admite estos idiomas.

- Chino simplificado
- Chino (Tradicional)
- Checo
- Danés
- Holandés
- Inglés
- Alemán
- Finlandés
- Francés
- Hebreo
- Húngaro
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Polaco

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Portugués (Portugal)
- Rumano
- Ruso
- Español
- Español (México)
- Sueco
- Tailandés
- Turco
- Ucraniano
- Vietnamita

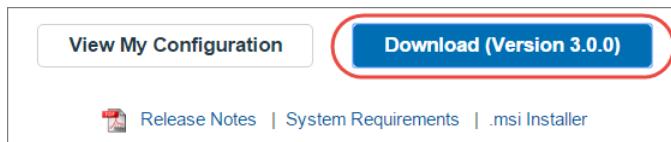
El instalador de Salesforce for Outlook no admite:

- Hebreo
- Portugués (Brasil)
- Rumano
- Español (México)
- Tailandés
- Vietnamita

Descarga del instalador de Salesforce for Outlook

Descargue el instalador desde Salesforce.

1. Cerrar Microsoft® Outlook®.
2. Cerrar Salesforce for Outlook. Para ello, haga clic con el botón derecho en el icono de Salesforce for Outlook (📧) en la bandeja del sistema y a continuación haga clic en **Salir**.
3. Si está actualizando desde Salesforce for Outlook v2.4.2 o anterior, desinstale su versión actual desde el panel de control de Microsoft Windows®. Si está actualizando desde Salesforce for Outlook v2.5.0. o versiones posteriores, o bien instalando Salesforce for Outlook por primera vez, siga en el paso siguiente.
4. Desde su configuración personal, ingrese *Salesforce for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce for Outlook**.
5. Haga clic en **Descargar**. A continuación, haga clic en **Guardar archivo**. Si el botón **Descargar** no está disponible, pida a su administrador que le asigne a una configuración de Outlook.



Si usted es un administrador, puede implementar instalaciones en múltiples usuarios de forma simultánea utilizando la versión .msi del instalador.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar Salesforce for Outlook:

- Asignada a una configuración activa Y

Valide el conjunto de datos de cada objeto que vaya a sincronizar

Para cambiar las carpetas de sincronización:

- Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo Y

Permita a los usuarios modificar "Carpeta de Outlook para sincronizar contactos" en su configuración de Outlook

Instalar y configurar Salesforce for Outlook

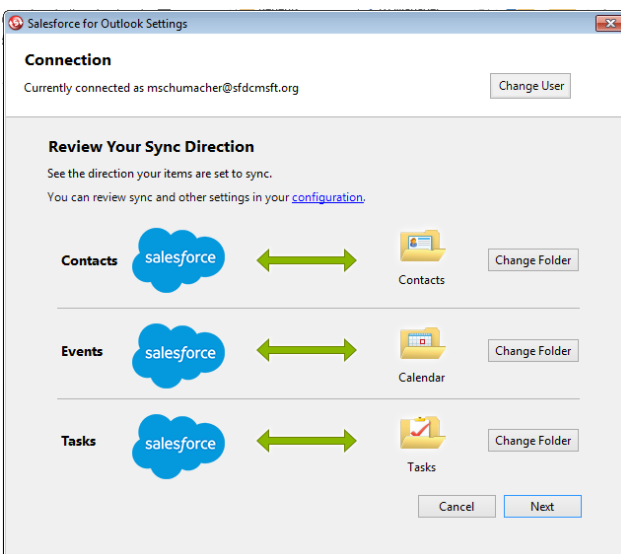
1. Abra el archivo de instalación que ha descargado y guardado y finalice el asistente para la instalación.

 **Nota:** Si aún no tiene .NET 4 instalado, el asistente para la instalación lo instalará automáticamente. Recuerde que el asistente para la instalación le solicitará que reinicie su equipo después de instalar .NET 4. Después deberá volver a ejecutar el asistente para la instalación para completar el proceso de instalación.

2. Abrir Microsoft® Outlook®. Se abrirá el asistente de configuración y aparecerá el icono de Salesforce for Outlook (📧) en su bandeja de sistema. Si el asistente no se abre, puede iniciarlo manualmente. Solo tiene que hacer clic con el botón derecho del ratón en el 📧 y hacer clic en **Configuración**.
3. Si necesita iniciar sesión en un sitio de Salesforce que no sea el predeterminado, haga clic en **Cambiar URL** y seleccione el servidor al que desea conectarse. Si no aparece el servidor que desea, seleccione *Otro...* e ingrese la URL como un dominio personalizado utilizado por su organización.
4. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
5. Haga clic en **Aprobar**. Se creará una conexión segura entre Outlook y Salesforce. Salvo que se produzca un error, no tendrá que iniciar sesión de nuevo.

 **Nota:** Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce le envía automáticamente un email de activación que puede utilizar para iniciar sesión. Eso le permite conectarse sin restricciones de IP desde cualquier sitio.

6. Haga clic en **Siguiente** y revise las direcciones de sincronización establecidas por su administrador. Si necesita seleccionar carpetas diferentes donde se sincronizarán sus elementos de Outlook, haga clic en **Cambiar carpeta** y seleccione las que estén dentro de sus carpetas predeterminadas o la carpeta Mailbox principal.



EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar Salesforce for Outlook:

- Asignada a una configuración activa Y

Valide el conjunto de datos de cada objeto que vaya a sincronizar

Para cambiar las carpetas de sincronización:

- Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo Y

Permita a los usuarios modificar "Carpeta de Outlook para sincronizar contactos" en su configuración de Outlook

7. Haga clic en **Siguiente** y luego seleccione su método de sincronización.
 - Seleccione para sincronizar todos sus contactos, eventos y tareas. Marque los elementos que no desee sincronizar con la categoría "No sincronizar con Salesforce" en Outlook.
 - Seleccione para sincronizar contactos, eventos y tareas individuales. Marque los elementos que desee sincronizar con la categoría "Sincronizar con Salesforce" en Outlook.
8. Haga clic en **Siguiente** y luego seleccione los tipos de elementos privados que desea sincronizar.
9. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de bienvenida en el icono de la bandeja de sistema (🔌), que ahora está activo. Si está configurado para sincronizar elementos de Outlook y selecciona **Sincronizar solo los elementos de Outlook** que seleccione para su método de sincronización, se sincronizarán automáticamente todos los elementos en las carpetas que seleccione. El icono gira durante cada ciclo de sincronización.

Desinstalar Salesforce for Outlook

1. Cierre Outlook.
2. Haga clic con el botón derecho en el icono de sincronización (🔌) y seleccione **Salir**.
3. Acceda a la herramienta Agregar o quitar programas utilizando Windows y elimine Salesforce for Outlook.
4. Si está volviendo a instalar Salesforce for Outlook, elimine los archivos de la base de datos antiguos de Salesforce for Outlook en `C:\Users\nombre de usuario\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`.

Si no elimina los archivos de la base de datos antiguos, Salesforce for Outlook seguirá sincronizando empleando su configuración antigua.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Gestionar su configuración de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le permite cambiar su configuración, personalice Salesforce for Outlook para ajustarse a sus necesidades específicas.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Dependiendo de sus permisos, puede:
 - [Modificar su configuración de email](#)
 - [Modificar su configuración de sincronización](#)
 - [Modificar su dirección de sincronización](#)
 - [Modificar su configuración de conflictos](#)
 - [Visualizar sus criterios coincidentes](#)
 - [Modificar sus asignaciones de campos](#)
3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Modificar su configuración de email de Salesforce for Outlook

Consulte si su administrador le permite agregar emails a Salesforce desde Microsoft® Outlook® y cambie su configuración de email según sus necesidades.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.

Si **Agregar email** está seleccionado, aparecen las opciones **Agregar email** y **Enviar y agregar** en Outlook.



Nota: Si no ve las opciones **Agregar email** y **Enviar y agregar**, solicite a su administrador activar Email en Salesforce.

2. Haga clic en **Configuración de email en Salesforce**.
3. Ingrese su propia dirección de email en **Mis direcciones de email aceptadas**. Si envía un mensaje de email desde más de una dirección, separe cada dirección con una coma.
4. Seleccione si todos los emails se envían a Mis elementos no resueltos (de modo que puede asignarlos a registros relacionados) o dejar que Salesforce intente asignarlos primero.
5. Configure Email en Salesforce para agregar emails como actividades para oportunidades, prospectos y contactos coincidentes. Si configura Email en Salesforce para asociar emails a prospectos o contactos coincidentes, Salesforce busca los campos **Para** y **Cc** de las direcciones de email de sus prospectos o contactos. Si se encuentran prospectos o contactos, Salesforce guarda el email en la lista relacionada Historial de actividades del registro correspondiente.
6. Si ha seleccionado prospectos o contactos:
 - Especifique cómo Email en Salesforce procesa los emails que contienen información de prospecto o contacto que coincide con registros duplicados.
 - Seleccione **Si no se encuentran registros coincidentes, crear una tarea y enviarla a Mis elementos no resueltos** para que se envíe el email a Mis elementos no resueltos si no se encuentran registros coincidentes. Si no se selecciona esta casilla de verificación y Salesforce no puede identificar las direcciones de email en los campos **Para** o **De**, el email no se guarda en Salesforce.
7. Seleccione **Guardar siempre los datos adjuntos del email** para guardar los datos adjuntos en los emails enviados a Salesforce.
8. Para recibir un email de confirmación cuando se envía un email a Salesforce, seleccione **Enviar una confirmación de asociación**.
9. 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 acceder a su configuración de Salesforce for Outlook:

- Asignada a una configuración activa

Para modificar la configuración de email:

- "Agregar email"

Modificar su configuración de sincronización de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le otorga permisos, personalice los elementos para sincronizar entre Microsoft Outlook y Salesforce así como las direcciones en las que se sincronizan.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Pase el ratón por encima de los iconos de filtro (🔍) para ver qué tipo de registros se sincroniza.
3. Para detener la sincronización de un elemento, borre su casilla de verificación. Todos los campos relacionados con ese elemento están desactivados en la página.
4. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Para desactivar la sincronización:

- "Si el objeto está sincronizado"

Personalizar su dirección de sincronización de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le otorga permisos, personalice las direcciones de sincronización entre Microsoft Outlook y Salesforce basándose en sus preferencias.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Seleccione una de estas opciones en Dirección de sincronización de un objeto concreto.
 - *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.
 - *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*.
 - *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.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Para cambiar la dirección de sincronización

- "Dirección de sincronización"

3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

Modificar configuración de conflictos

Especifique lo que sucede cuando Salesforce for Outlook encuentra un conflicto cuando sincroniza registros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. En Comportamiento ante conflictos de cada objeto que está sincronizando, seleccione una de estas opciones.
 - *Salesforce siempre gana*
 - *Outlook siempre gana*
3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Para cambiar el comportamiento ante conflictos

- "Comportamiento en conflicto"

Visualización de su Salesforce for Outlook Matching Criteria

Consulte los criterios de coincidencia que su administrador le ha asignado.

Si tiene múltiples contactos de Salesforce que coinciden con un contacto en Outlook, Salesforce for Outlook necesita una forma de determinar qué contacto sincronizar. Su administrador establece criterios para el modo en que Salesforce for Outlook selecciona el contacto correcto.

Revise la preferencia de coincidencia que se le ha asignado. Las opciones disponibles incluyen:

- **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.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Para ver su configuración

- Asignada a una configuración

Especificar qué campos de Salesforce sincronizar en Microsoft® Outlook®

Dependiendo de sus permisos de Salesforce for Outlook, asigne campos desde los registros de Salesforce que sincroniza en Outlook.

Las asignaciones de campos definen los campos de Salesforce y Outlook que se corresponden cuando se sincronizan elementos entre los dos sistemas.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. 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.
3. Revise qué campos de Salesforce se están asignando a cada campo de Outlook.
4. 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 único en el campo Outlook, recibe un error de sincronización.

5. Haga clic en **Guardar**. Las asignaciones de campos comenzarán a sincronizarse en elementos la próxima vez que se actualicen elementos en Salesforce o Outlook. Vuelva a su configuración original en cualquier momento

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Para cambiar las asignaciones de campos

- Permita a los usuarios modificar "Asignaciones de campos" en Configuración

haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

Acceder a ajustes y herramientas de Salesforce for Outlook

Después de instalar Salesforce for Outlook, aparece un icono (🔴) en la bandeja de sistema de Microsoft® Windows.



Desde el icono de la bandeja de sistema, puede:

- [Sincronice los elementos de Outlook y Salesforce](#)
- [Visualizar su registro de sincronización](#)
- [Solucionar sus elementos sincronizados no resueltos](#)
- [Gestionar su configuración de Salesforce for Outlook](#)
- [Gestionar qué elementos de Outlook sincronizar con Salesforce](#) en la página 527
- [Modificar su información de inicio de sesión](#)
- [Ocultar alertas](#)
- [Visualizar errores](#)
- [Modificar sus carpetas de sincronización](#)
- [Acceder a la ayuda online de Salesforce for Outlook](#)

Acceso a la aplicación de bandeja de sistema

- Si no ve el icono, reinicie la aplicación haciendo doble clic en el acceso directo de Salesforce for Outlook en el escritorio o en la aplicación desde el directorio Programas del equipo (**Inicio > Todos los programas > salesforce.com > Salesforce for Outlook**).
- Si el icono está desactivado (🔴), es posible que deba iniciar Outlook.
- Si no visualiza el icono, es posible que tenga que hacer clic en la flecha junto a la bandeja del sistema y arrastrar el icono de Salesforce for Outlook en la bandeja de sistema.

Visualización del registro de sincronización de Salesforce for Outlook

El registro de sincronización registra información de solución de problemas de Salesforce for Outlook, incluyendo el número de registros que tienen errores y el número de registros que se han creado, actualizado o eliminado durante la sincronización.

Para visualizar este registro, haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema (🔴) y haga clic en **Sincronización > Ver registro de sincronización**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Modificación de su información de inicio de sesión de Salesforce for Outlook

Si cambia su contraseña o nombre de usuario de Salesforce, deberá actualizar su información de inicio de sesión en Salesforce for Outlook.

1. Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema (🔌) en su equipo y seleccione **Configuración....**
2. Haga clic en **Cambiar usuario.**
3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce correctamente y haga clic en **Inicio de sesión.** Se creará una conexión segura entre Outlook y Salesforce. Salvo que se produzca un error, no tendrá que iniciar sesión de nuevo.
4. Haga clic en **Siguiente** y, a continuación, en **Listo.**



Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un email de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El email contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá ingresar *micontraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en Salesforce for Outlook

- Asignada a una configuración activa

Modificación de sus carpetas de sincronización de Salesforce for Outlook

Si desea sincronizar contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce, puede establecer que Salesforce for Outlook sincronice elementos en las carpetas de Outlook de su elección.

1. Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema (🔌) en su equipo y seleccione **Configuración....**
2. Haga clic en **Cambiar carpeta** y seleccione o cree una carpeta dentro de sus carpetas predeterminadas o en la carpeta principal Buzón.
3. 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 cambiar las carpetas de sincronización:

- Asignada a una configuración activa

Y

Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo

Ocultar las alertas de Salesforce for Outlook

Si no desea ver alertas de la bandeja del sistema para la sincronización y otros errores, puede ocultarlas.

Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema () y haga clic en **Ocultar alertas**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Ver los errores de Salesforce for Outlook

Cuando Salesforce for Outlook presenta algún problema a la hora de sincronizar los datos, el icono de la bandeja de sistema cambia a un icono de error () y el texto de estado emergente situado en la parte superior del menú contextual de la bandeja de sistema muestra el número de errores.

Para visualizar estos errores, haga doble clic en el icono de la bandeja de sistema o haga clic en el texto del menú contextual para abrir el cuadro de diálogo Error de Salesforce for Outlook. Si un error está relacionado con un registro específico de Outlook, puede hacer clic en el vínculo del registro para modificar ese registro en Outlook.

Para actualizar la lista después de resolver los errores, haga clic en **Vuelva a intentarlo**. Salesforce for Outlook sincroniza sus datos y elimina los errores que se hayan resuelto.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Descripción general de la sincronización entre Microsoft® Outlook® y Salesforce

Deje de duplicar sus contactos, eventos y tareas en Outlook y Salesforce y empiece a sincronizar entre los dos sistemas con Salesforce for Outlook.

Permisos de usuario necesarios para sincronizar	Cuando sincronice	Necesitará
Contactos	Desde Salesforce a Outlook	"Leer" en contactos; la dirección de sincronización de contactos se establece como <i>Salesforce a Outlook</i>
	Ambas direcciones	"Leer" y "Modificar" en contactos y "Leer" en cuentas; la dirección de sincronización de contactos se establece como <i>Sincronizar en ambas direcciones</i>
Eventos y tareas	Desde Outlook a Salesforce	"Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como <i>Outlook a Salesforce</i>
	Desde Salesforce a Outlook	"Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como <i>Salesforce a Outlook</i>

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Permisos de usuario necesarios para sincronizar

Cuando sincronice	Necesitará
Ambas direcciones	“Leer” y “Modificar” en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como <i>Sincronizar en ambas direcciones</i>
Eventos de varios días	“Activación de eventos de varios días” en actividades
Tareas recurrentes de Salesforce en Outlook	“Sincronizar tareas recurrentes de Salesforce en Outlook”

Antes de que descargue e instale Salesforce for Outlook, asegúrese de que sus carpetas de Outlook incluyen los elementos que desee sincronizar. Si sincroniza desde Outlook a Salesforce, la eliminación de un registro de una carpeta de Outlook sincronizada supone la eliminación de ese registro en Salesforce. Si sincroniza desde Salesforce a Outlook, la eliminación de un registro de Salesforce supone la eliminación del registro de Outlook.

Generalidades sobre programaciones de sincronización

Salesforce for Outlook sincroniza sus elementos basándose en la actividad de su sistema. Los eventos y las tareas se sincronizan automáticamente cada diez minutos, los contactos se sincronizan automáticamente cada hora. Si, de lo contrario, Salesforce for Outlook detecta inactividad en el ratón o el teclado durante 30 minutos, la frecuencia de la sincronización de los eventos y las tareas cambiará a 30 minutos. Después de dos horas de inactividad, la frecuencia de todas las actualizaciones cambia a cada hora y después de cuatro horas, la frecuencia cambia a cada cuatro horas.

Por supuesto, puede sincronizar manualmente siempre que lo desee. Solamente tiene que hacer clic con el botón derecho del ratón en el icono de la bandeja de sistema (🔌) y, a continuación, hacer clic en **Sincronización > Sincronizar ahora**.

Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.
Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.
- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

Sincronización de contactos con Salesforce for Outlook

Puede mantener la sincronización de sus contactos importantes de Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Cuando se sincronizan los contactos en un principio, Salesforce for Outlook comprueba si existe un contacto con la misma dirección de email en Outlook y Salesforce. Si existe una dirección de email coincidente, se sincronizarán los dos contactos. Si no existe, Salesforce for Outlook comprueba si existe un contacto con el mismo nombre, apellidos y nombre de la compañía. Si no existe, se crea un contacto nuevo y se sincronizan los dos.

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Puede configurar Salesforce for Outlook para sincronizar de las siguientes formas, dependiendo de si su administrador le permite cambiar las direcciones de la sincronización.

- *Salesforce a Outlook*
- *Sincronizar en ambas direcciones*

Salesforce for Outlook le permite sincronizar hasta 5.000 contactos y no distingue entre mayúsculas y minúsculas al asociar contactos.

Sincronización de contactos desde Salesforce a Outlook

Si	Entonces
Ya existe un contacto en Outlook	El contacto de Salesforce sustituye al contacto de Outlook y se sincronizan los dos.
No existe aún un contacto en Outlook	Salesforce for Outlook sincroniza el contacto de Salesforce, lo que crea el contacto en Outlook.
Elimina un contacto en Outlook	Salesforce for Outlook no volverá a sincronizar el contacto de Salesforce.
Existen varios contactos coincidentes en Outlook	Salesforce for Outlook selecciona uno de ellos y lo sincroniza.
Actualiza un contacto en Salesforce	El contacto de Salesforce sobrescribe el contacto de Outlook.
Actualiza un contacto en Outlook	La actualización permanece en el contacto de Outlook, pero no se sincroniza con Salesforce. La siguiente vez que se realizan actualizaciones en el equivalente de Salesforce, el equivalente de Salesforce sobrescribe el contacto de Outlook.
Elimina un contacto de Salesforce	El equivalente en Outlook también se elimina. Si se elimina el contacto de Outlook y se actualiza el contacto de Salesforce, se vuelve a crear el contacto en Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar contactos desde Salesforce a Outlook:

- "Leer" en contactos

Y

La dirección de sincronización de contactos se establece como *Salesforce a Outlook*

Para sincronizar contactos en ambas direcciones:

- "Leer" o "Modificar" en contactos y "Leer" en cuentas

Y

La dirección de sincronización de contactos se ha establecido a *Sincronizar en ambas direcciones*

Sincronización de contactos en ambas direcciones entre Salesforce y Outlook

Si	Entonces
Existe un contacto sólo en un lado	El contacto se crea automáticamente en el otro lado y se sincronizan los dos.
Existe un contacto coincidente	Un registro de contacto sustituye al otro y los registros se sincronizan. Si en la configuración de Outlook se especifica que los contactos de Outlook prevalecen, la versión de Outlook sustituye a la versión de Salesforce, y viceversa si es Salesforce el que está establecido para prevalecer. Cualquier modificación en uno u otro registro aparece reflejado automáticamente en el otro. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana.
Existen varios contactos coincidentes de Salesforce	Siempre que exista únicamente una versión del contacto de Outlook y ese contacto tenga una dirección de email, sincronizaremos el contacto de Outlook con un contacto de Salesforce en base a sus preferencias de coincidencia, como el contacto que se ha actualizado más recientemente.
Actualiza un contacto	Ambos contacto se actualizan con los últimos cambios. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana.
Elimina un contacto de Salesforce y actualiza un contacto de Outlook	El equivalente de Outlook se elimina si Salesforce es el que está establecido para prevalecer mientras que, al contrario, se vuelve a crear el contacto en Salesforce si es Outlook el que prevalece.
Elimina un contacto de Outlook y actualiza un contacto de Salesforce	El equivalente de Salesforce se elimina si Outlook está establecido para prevalecer mientras que, al contrario, se vuelve a crear el contacto en Outlook si Salesforce prevalece.

Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.
Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.
- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

Sincronización de eventos con Salesforce for Outlook

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar eventos desde Outlook a Salesforce:	"Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos se establece como <i>Outlook a Salesforce</i>
Para sincronizar eventos desde Salesforce a Outlook:	"Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos se establece como <i>Salesforce a Outlook</i>
Para sincronizar eventos en ambas direcciones:	"Lectura" y "Modificación" en eventos y dirección de sincronización de eventos definida como <i>Sincronizar en ambas direcciones</i>
Para sincronizar eventos de varios días:	"Activación de eventos de varios días" en actividades

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede mantener la sincronización de sus eventos de Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Cuando un evento ya está en Salesforce, puede asignarlo a registros relacionados, como contactos, cuentas, oportunidades, etcétera. La sincronización de eventos también permite mantener una vista precisa de su disponibilidad cuando cree eventos y solicite reuniones desde el calendario de Salesforce.

¿Qué eventos se sincronizan?

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Los filtros de eventos de su configuración determinan los eventos que se sincronizan. Los filtros posibles son:

- **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**.

Las actualizaciones de eventos dejan de sincronizarse cuando el evento no está en el intervalo de sincronización que ha configurado.

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 patrones de eventos recurrentes deben coincidir exactamente. 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.

¿Cómo combinamos los eventos?

Si los eventos se sincronizan por primera vez, se vinculan con eventos existentes que tienen el mismo asunto y hora o se crean eventos nuevos si no hay coincidencias.

¿Cómo puede asignar eventos a los registros de Salesforce?

Después de agregar un evento a Salesforce, puede asignarlo a otros registros utilizando la página Mis elementos no resueltos o los campos **Related To** y **Name** en el registro de evento. El evento se agrega a la lista relacionada del historial de actividades o de actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus eventos tienen un campo personalizado requerido o si un campo personalizado de actividad se convierte en requerido después de agregar los elementos a la lista de eventos sin resolver.

Quién ve los eventos sincronizados en Salesforce

Podrá ver los eventos que no se marcan como privados en Salesforce, así como las personas con un nivel jerárquico superior al suyo y cualquiera que tenga acceso a los registros con los que están asociados. También puede conceder acceso a otros usuarios, grupos públicos y personales, funciones o funciones y subordinados para que vean su calendario.

Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.
- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígneles a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

Descripción general de la sincronización de eventos recurrentes con Salesforce for Outlook

Si su organización está configurada para sincronizar eventos recurrentes, puede mantenerlos sincronizados entre Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Puede sincronizar repeticiones con los siguientes patrones.

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Anual

Cuando sincroniza un evento recurrente en Salesforce, puede asignar las repeticiones a registros relacionados como contactos, cuentas, oportunidades, etcétera. La sincronización de eventos recurrente le ayuda también a mantener una vista precisa de su disponibilidad cuando cree eventos y solicite reuniones desde el calendario de Salesforce.

Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

Concepto de diferencia entre Outlook y Salesforce

Los eventos recurrentes funcionan de manera diferente entre Outlook y Salesforce.

Para	Debe saber que
Intervalos de incidencias	Si sus repeticiones incluyen más de 100 incidencias, Salesforce for Outlook crea las series con 100 incidencias en Salesforce. Cuando pasan las fechas de las incidencias, Salesforce for Outlook agrega automáticamente otro grupo de incidencias, permitiendo un total de hasta 100 incidencias futuras. El programa en el que Salesforce agrega estos grupos depende del número de incidencias detectadas y de su última sincronización, así como de si ha cambiado alguna incidencia existente.
Incidencias mensuales	Salesforce for Outlook no es compatible con la opción de patrón de incidencias de Outlook día de fin de semana .
Incidencias anuales	Salesforce for Outlook le permite configurar eventos que se repiten cada año. Si ingresa un número diferente a 1 para la opción Recurrir cada en los patrones de recurrencia de Outlook, Salesforce for Outlook no sincronizará las series recurrentes. Eso significa que puede configurar recurrencias anuales, pero no recurrencias para otro año o cada tres años. Además, Salesforce for Outlook no es compatible con la opción de patrón de incidencias de Outlook día de fin de semana.
Eventos que duran más de 24 horas	Salesforce no admite eventos recurrentes que duran más de 24 horas.

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar eventos recurrentes entre Outlook y Salesforce:

- "Eventos recurrentes"

Además, "Lectura" y "Modificación" en eventos y dirección de sincronización de eventos definida como cualquiera de estas direcciones.

Outlook a Salesforce,

Salesforce a Outlook o

Sincronizar en ambas direcciones

Modificación de series recurrentes

Puede modificar series recurrentes, pero es bueno saber qué evitar, para no perderse ningún detalle de las incidencias que ha modificado de forma individual.

Si modifica	Debe saber que
Series recurrentes en Outlook	Esos cambios no se propagarán a las incidencias modificadas de forma individual en Salesforce. Por ejemplo, modifique la hora de la cita de una incidencia y más adelante modifique la hora de la cita para toda la serie. La modificación de la hora de la cita para la serie no se propagará a la incidencia modificada. Los cambios importantes incluyen modificaciones en: • Horas de las citas • Patrones de repetición • Intervalos de incidencias Si realiza cambios importantes en las series recurrentes, las repeticiones modificadas de forma individual pierden sus modificaciones.
Fechas de inicio para series recurrentes en Outlook	Salesforce no admite modificaciones en fechas de inicio que ya se han producido.
Fechas de finalización para series recurrentes en Salesforce	Este es un cambio importante en Outlook y borrará cualquier modificación que haya realizado en incidencias individuales en las series. Esas modificaciones no se propagarán a Outlook. Puede, sin embargo, modificar fechas de finalización en Outlook, pero ese tipo de cambios importantes borrará todas las modificaciones que ha realizado en incidencias individuales, tanto en Outlook como en Salesforce.
incidencias individuales	• Si realiza cambios importantes en la serie recurrente, podría perder esos cambios. • Si elimina una incidencia y luego mueve la siguiente incidencia a su lugar, Salesforce for Outlook no actualiza Salesforce correctamente. En su lugar, la incidencia que ha eliminado en Outlook permanece en Salesforce junto con la incidencia que ha colocado en su lugar. Por ejemplo, cambie su evento recurrente en Outlook. Elimina la incidencia del 4 de octubre y en su lugar, coloca la incidencia del 5 de octubre. En Salesforce, verá dos incidencias en el 4 de octubre: aquella que ha eliminado y aquella que colocó en su lugar. Para el 5 de octubre, no habrá incidencias. • Las modificaciones de Outlook se propagan a las repeticiones en Salesforce, independientemente de que aquellas de Salesforce incluyan modificaciones importantes. Las repeticiones eliminadas en Salesforce, sin embargo, permanecen eliminadas, y no se sustituyen por repeticiones modificadas de forma individual de Outlook.

Sincronización de tareas con Salesforce for Outlook

Mantenga las tareas de Microsoft® Outlook® y Salesforce sincronizadas.

Cuando una tarea ya está en Salesforce, puede asignarla a registros relacionados, como contactos, cuentas y oportunidades.

¿Qué tareas se sincronizan?

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Los filtros de tareas de su configuración determinan las tareas que se sincronizan. Los filtros posibles son:

- *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*.

Salesforce for Outlook no sincroniza todo tipo de tarea. Estos tipos de tareas se sincronizan hasta que quedan fuera del intervalo de fechas establecido en su filtro de tareas:

- Tareas recurrentes de Salesforce en Outlook
- Tareas completadas, si se marcan como completadas después de las sincronizaciones de Salesforce for Outlook
- Tareas aplazadas
- Tareas en curso
- Tareas no iniciadas
- Tareas de repetición, que crea en Salesforce
- Tareas marcadas para su seguimiento
- A la espera de tareas de otra persona

Que tareas no 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

¿Cómo combinamos las tareas?

Cuando se sincronizan las tareas por primera vez, las vinculamos con tareas existentes que tienen el mismo asunto y fecha de vencimiento. Si no asigna fechas de vencimiento a las tareas, las vinculamos utilizando únicamente el asunto.

¿Cómo puede asignar tareas a los registros de Salesforce?

Después de agregar una tarea a Salesforce, puede asignarla a otros registros utilizando la página Mis elementos no resueltos o los campos *Relacionado con* y *Nombre* en el registro de la tarea. La tarea se agrega a la lista relacionada Historial de actividades o Actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus tareas tienen un campo personalizado obligatorio o si un campo personalizado de actividad se convierte en obligatorio después de agregar los elementos a la lista de tareas sin resolver.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar tareas desde Outlook a Salesforce:

- "Leer" y "Modificar" en tareas; la dirección de sincronización de tareas se establece como *Outlook a Salesforce*

Para sincronizar tareas desde Salesforce a Outlook:

- "Leer" y "Modificar" en tareas; la dirección de sincronización de tareas se establece como *Salesforce a Outlook*

Para sincronizar tareas en ambas direcciones:

- "Leer" y "Modificar" en tareas y dirección de sincronización de tareas definida como *Sincronizar en ambas direcciones*

Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.
- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígneles a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

Asignaciones automáticas de cuentas de contactos sincronizados

Tras sincronizar contactos desde Outlook, Salesforce for Outlook intenta asignarlos automáticamente a cuentas.

Esta tabla describe el proceso de asignación de cuentas.

Si	Entonces
La compañía de un contacto coincide con una cuenta única de Salesforce	El contacto se asigna a esa cuenta.
La compañía de un contacto coincide con varias cuentas de Salesforce o con ninguna	El contacto se envía a Mis elementos no resueltos en Salesforce, donde puede acceder desde la página de inicio de contactos o la aplicación de bandeja de sistema de Salesforce for Outlook. Puede utilizar esta lista para asignar manualmente contactos a cuentas existentes, crear cuentas nuevas o confirmar que los contactos son privados.
Un contacto no tiene un nombre de compañía	Al contacto se le trata como un contacto privado y no se envía a Mis elementos no resueltos.
La compañía de un contacto cambia en Outlook	Si se encuentra una cuenta coincidente en Salesforce, el contacto se asigna a esa cuenta. De lo contrario, se enviará al contacto a Mis elementos no resueltos para que sea resuelto.
Se elimina un contacto no resuelto en Outlook	El contacto se elimina de Mis elementos no resueltos la siguiente vez que abra la lista.
Se modifica un contacto no resuelto en Outlook	Se actualiza el registro del contacto en Mis elementos no resueltos. Si la compañía del contacto cambia, Salesforce comprueba si esa información coincide con cualquiera de las cuentas existentes y la asigna a una cuenta si encuentra una coincidencia.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar cuentas:

- "Leer" en cuentas y "Modificar" en contactos

Para crear cuentas nuevas:

- "Crear" en cuentas y "Modificar" en contactos

Y

"Mostrar Creación rápida"

Gestionar cómo sincronizar elementos de Microsoft® Outlook® con Salesforce

Gestione sus contactos, eventos y tareas utilizando categorías de Outlook para conseguir que sus elementos de Outlook se sincronicen con Salesforce como desee, ya sea seleccionando los elementos que desea sincronizar, o sincronizando todos sus elementos y seleccionando los elementos que no desea sincronizar.

Visualice sus ajustes de sincronización desde la bandeja del sistema de Windows®, y a continuación gestione cómo sincronizará sus elementos de Outlook con Salesforce.

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono Salesforce for Outlook (📧) en la bandeja del sistema.



2. Haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Siguiente**.
3. Consulte si ha configurado sincronizar elementos con la opción Sincronizar solo los elementos de Outlook que seleccione o la opción Sincronizar todos los elementos de Outlook.
 - Si está configurado para sincronizar con la opción Sincronizar solo los elementos de Outlook que seleccione, Salesforce for Outlook solo sincroniza los elementos de Outlook que selecciona. [Asignará la categoría Sincronizar con Salesforce a los elementos que desea sincronizar](#) en la página 527.
 - Si está configurado para sincronizar con la opción Sincronizar todos los elementos de Outlook, Salesforce for Outlook sincroniza todos los elementos de Outlook. [Asignará la categoría No sincronizar con Salesforce a los elementos que no desea sincronizar](#) en la página 528.
4. Haga clic en **Cancelar**.

Seleccionar qué elementos de Microsoft® Outlook® sincronizar con Salesforce

Si está configurado para sincronizar contactos, eventos y tareas de Outlook en Salesforce utilizando la opción Sincronizar solo los elementos de Outlook que seleccione en Salesforce for Outlook, deberá seleccionar qué elementos de Outlook desea sincronizar.

1. En Outlook, seleccione los contactos, los eventos y las tareas que desea sincronizar.
2. En la cinta de Outlook, haga clic en **Clasificar**.
3. Seleccione la categoría Sincronizar con Salesforce.
Los elementos que ha clasificado empezarán a sincronizarse durante el siguiente ciclo de sincronización.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Evitar la sincronización de qué elementos de Microsoft® Outlook® con Salesforce

Si está configurado para sincronizar contactos, eventos y tareas de Outlook en Salesforce utilizando la opción **Sincronizar todos los elementos de Outlook** en Salesforce for Outlook, podrá seguir controlando qué elementos de Outlook no desea sincronizar.

1. En Outlook, seleccione los contactos, los eventos y las tareas que desea evitar sincronizar.
2. En la cinta de Outlook, haga clic en **Clasificar**.
3. Seleccione la categoría **No sincronizar con Salesforce**.
Los elementos que ha clasificado detendrán su sincronización durante el siguiente ciclo de sincronización.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Mis elementos no resueltos

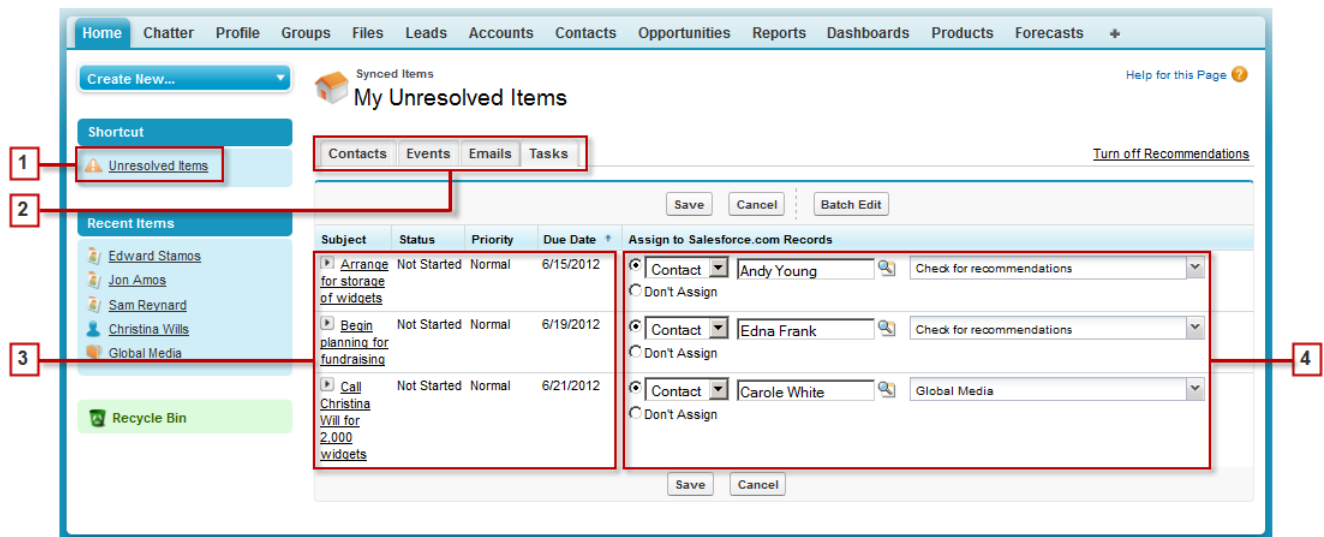
Cuando utiliza Salesforce for Outlook, Lightning Sync o Email to Salesforce para sincronizar elementos o agregar mensajes de email de su aplicación de email a Salesforce, cualquier elemento que estas funciones no puedan asignar automáticamente a registros de Salesforce aparecen en Mis elementos no resueltos.

Como parte de su rutina diaria, utilizará esta página para gestionar los elementos no resueltos que requieran su atención. Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones



1. Acceda fácilmente a la página Mis elementos no resueltos empleando el acceso directo **Elementos sin resolver** en la barra lateral.
2. Revise rápidamente elementos sin asignar por tipo empleando las fichas Contactos, Eventos y Tareas.
3. Vea sus elementos sin asignar.

4. Asigne sus elementos a registros de Salesforce, ya sea manualmente o empleando recomendaciones de Salesforce, o bien confirme que desea dejarlos sin asignar.

Uso de funciones que facilitan la resolución de problemas

Las siguientes funciones le ayudan a resolver problemas de manera rápida y fácil.

Para	Utilice la función	Esta función le permite ahorrar tiempo porque
Asignar varios elementos de manera simultánea	Modificación por lotes	Puede asignar hasta 50 elementos a cualquier cola de manera simultánea.
Hacer que Salesforce ofrezca recomendaciones	Recomendaciones	Salesforce ofrece recomendaciones sobre cuentas, casos y oportunidades a las que puede asignar sus elementos. Si no desea ver estas recomendaciones, haga clic en el vínculo Desactivar recomendaciones. Si cambia de opinión, haga clic en el vínculo Activar recomendaciones. Las recomendaciones solo se muestran si selecciona un contacto de la búsqueda y la lista relacionada está vacía. Salesforce muestra recomendaciones basadas en los siguientes criterios. • Cuentas: El contacto tiene una cuenta como principal o una función de contacto en la cuenta. • Casos: El contacto está relacionado con el caso. • Oportunidades: El contacto tiene una función de contacto en la oportunidad.

Resolución de sus contactos sincronizados

Cuando se sincronizan los contactos de su aplicación de email con Salesforce for Outlook o Lightning Sync, algunos contactos se asignan automáticamente a las cuentas en función de sus compañías. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignar los contactos a cuentas de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

1. Acceda a sus contactos no resueltos desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Resuelva cada contacto de cualquiera de estas formas.
 - Asigne una cuenta.
 - Seleccione una cuenta en Seleccionar cuenta sugerida en la lista desplegable. Sugerimos cuentas únicamente si se detectan posibles coincidencias en función de los contactos de la compañía. Las cuentas sugeridas siempre muestran el campo **Nombre de cuenta** y los tres primeros campos adicionales definidos en el formato de búsqueda de su cuenta. Si su organización tiene filtros de búsqueda de contactos que evitan que algunas cuentas se asignen a los contactos, esas cuentas no aparecerán como cuentas sugeridas y no se pueden asignar a los contactos.
 - Seleccione *Buscar en salesforce.com...* En la búsqueda, haga clic en **Nuevo**, ingrese la información de la cuenta y haga clic en **Guardar** o ingrese los criterios de búsqueda, haga clic en **Ir** y haga clic en la cuenta correcta. Si no ve la búsqueda, es posible que primero necesite permitir las ventanas emergentes de Salesforce.
 - Deje sin asignar: seleccione *No asignar nueva cuenta* en la lista desplegable si desea confirmar que un contacto sin una cuenta debe permanecer sin asignar. Los contactos sin asignar no están relacionados con los registros de Salesforce y sólo son visibles para el usuario y el administrador.
 - Seleccione una cuenta si hay un conflicto: si las compañías de los contactos de email y Salesforce son diferentes, haga clic en *No asignar nueva cuenta* en la lista desplegable para sobrescribir una con la otra. La cuenta de Salesforce sobrescribe la compañía de contactos de email si Salesforce está establecido para prevalecer y el contacto de email sobrescribe la cuenta de Salesforce si el contacto de email es el que debe prevalecer.
 - Cancele una selección: seleccione *—Ninguno seleccionado—* en la lista desplegable.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. Todos los contactos asignados a una cuenta aparecerán en la lista relacionada Contactos de esa cuenta.



Nota: También puede resolver un contacto desde el registro de contactos marcándolo como privado o asignándolo a una cuenta.

Su lista de contactos sin resolver funciona como una vista de lista estándar. Haga clic en **Modificar** o en **Crear nueva vista** para definir los filtros y personalizar las columnas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar contactos sin resolver:

- “Modificar” en contactos o “Leer” en cuentas

Y

Sincronización activada para los contactos

Para crear cuentas nuevas:

- “Modificar” en contactos o “Crear” en cuentas

Y

“Mostrar Creación rápida”

Resolución de sus eventos sincronizados

Cuando se sincronizan los eventos no recurrentes de su aplicación de email con Salesforce for Outlook o Lightning Sync, aparecen en su calendario de Salesforce y en la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar eventos a registros relacionados de Salesforce o para confirmar que desea dejarlos sin asignar.

 **Nota:** Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

1. Acceda a sus eventos no resueltos desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Dependiendo del modo en que desee resolver un evento, seleccione una de estas acciones.
 - Asignar a registros relacionados: ingrese un registro relacionado en uno o en ambos campos. Si lo necesita, seleccione en primer lugar el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un prospecto, no podrá asignar registros adicionales. Borre una entrada para cancelar una asignación.
 - Dejar sin asignar: Haga clic en **No asignar**. Los eventos sin asignar, como reuniones internas o citas personales, no se vincularán a ningún otro registro y serán visibles únicamente por usted.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. El evento se agrega a la lista relacionada del historial de actividades o de actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus eventos tienen un campo personalizado requerido o si un campo personalizado de actividad se convierte en requerido después de agregar los elementos a la lista de eventos sin resolver.

 **Nota:** También puede resolver un evento desde el registro del evento si lo hace privado o lo asigna a otros registros de Salesforce que utilicen los campos **Relacionado con** y **Nombre**. Los eventos asignados y privados se eliminarán automáticamente de su lista de eventos no resueltos. Haga clic en el  junto al asunto para ver la descripción de un evento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar eventos sin resolver:

- “Modificar” en eventos y “Leer” en los objetos que asigne a los eventos

Y

Sincronización activada para los eventos

Para crear nuevos registros de Salesforce:

- “Modificar” en eventos

Y

“Mostrar Creación rápida” y “Crear” en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:

- “Autocompletar búsqueda” en Configuración de búsqueda

Solución de tareas de Outlook sincronizados

Cuando se sincronizan las tareas de Outlook con Salesforce for Outlook, aparecen en la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar tareas a registros relacionados de Salesforce o para confirmar que desea dejarlos sin asignar.

1. Acceda a sus tareas no resueltas desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Dependiendo del modo en que desee resolver una tarea, seleccione una de estas acciones.
 - Asignar a registros relacionados: ingrese un registro relacionado en uno o en ambos campos. Si lo necesita, seleccione en primer lugar el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un prospecto, no podrá asignar registros adicionales. Borre una entrada para cancelar una asignación.
 - Dejar sin asignar: haga clic en **No asignar**. Las tareas sin asignar, como reuniones internas o citas personales, no se vincularán a ningún otro registro y serán visibles únicamente por usted.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. La tarea se agrega a la lista relacionada Historial de actividades o Actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus tareas tienen un campo personalizado obligatorio o si un campo personalizado de actividad se convierte en obligatorio después de agregar los elementos a la lista de tareas sin resolver.



Nota: También puede resolver una tarea desde el registro de tareas si la asigna a otros registros de Salesforce que utilicen los campos **Relacionado con** y **Nombre**. Las tareas asignadas se eliminarán automáticamente de su lista de tareas no resueltas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar tareas sin resolver:

- "Modificar" en tareas y "Leer" en los objetos que asigne a los eventos

Y

Sincronización activada para las tareas

Para crear nuevos registros de Salesforce:

- "Modificar" en tareas

Y

"Mostrar Creación rápida" y "Crear" en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:

- "Autocompletar búsqueda" en Configuración de búsqueda

Eliminar elementos que se sincronizan con Salesforce for Outlook

Elimine un elemento que se sincroniza con Salesforce for Outlook desde Salesforce y Outlook eliminando el elemento únicamente en un sistema. Tenga cuidado de ofrecer un tratamiento especial a las tareas recurrentes y los elementos actualizados recientemente que desea eliminar.

En primer lugar, compruebe la dirección de sincronización del contacto, evento o tarea que desea eliminar. A continuación, elimine el elemento desde el sistema desde donde fluyen los datos del elemento. Si sus elementos están establecidos para sincronizarse en ambas direcciones, puede eliminar elementos desde cualquier sistema.

Como resultado, Salesforce for Outlook elimina automáticamente el elemento correspondiente en el otro sistema.

 **Nota:** Las tareas recurrentes solo se sincronizan desde Salesforce, de modo que no hay necesidad de comprobar la dirección de sincronización antes de eliminar esos elementos: elimine siempre las tareas recurrentes en Salesforce.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Salesforce for Outlook* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Ver mi configuración**.
2. Revise la configuración de la dirección de sincronización para el contacto, evento o tarea (no recurrente) que desea eliminar.
3. Elimine el elemento en el sistema desde el que está fluyendo la sincronización.
Por ejemplo, si desea eliminar un contacto y sus contactos están establecidos para sincronizarse desde Outlook a Salesforce, elimine el contacto en Outlook.
El elemento que elimine se retira de ambos sistemas durante el siguiente ciclo de sincronización.

Si elemento no se eliminó en ambos sistemas, usted (u otro representante de ventas) puede haber actualizado ese registro en el mismo ciclo de sincronización y Salesforce for Outlook dio preferencia a la actualización sobre la eliminación. Este comportamiento aparece como resultado del **Comportamiento en conflicto** establecido en la configuración de Salesforce for Outlook de algún usuario, que ha podido permitir que la actualización de un sistema “gane” sobre la eliminación en el otro. En este caso, elimine de nuevo el registro para retirarlo de ambos sistemas. También puede consultar a su colega primero, que obviamente tiene interés sobre ese elemento.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar elementos que se sincronizan entre Salesforce y Outlook

- “Eliminar” en todos los objetos que los usuarios desean eliminar

Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®

PERMISOS DE USUARIO	
Para mostrar el Tablero lateral de Salesforce en Outlook:	“Panel lateral” en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:	“Agregar email” en su configuración de Outlook
Para añadir archivos adjuntos de emails específicos a Salesforce:	“Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos” en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:	“Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos” en Configuración de actividad
Para agregar emails a varios registros de Salesforce que aceptan tareas:	Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Obtenga una percepción de contactos y prospectos de Salesforce relacionados con sus emails importantes de Outlook, directamente en Outlook. El panel lateral de Salesforce muestra registros de Salesforce donde puede agregar emails, eventos y tareas de Outlook.

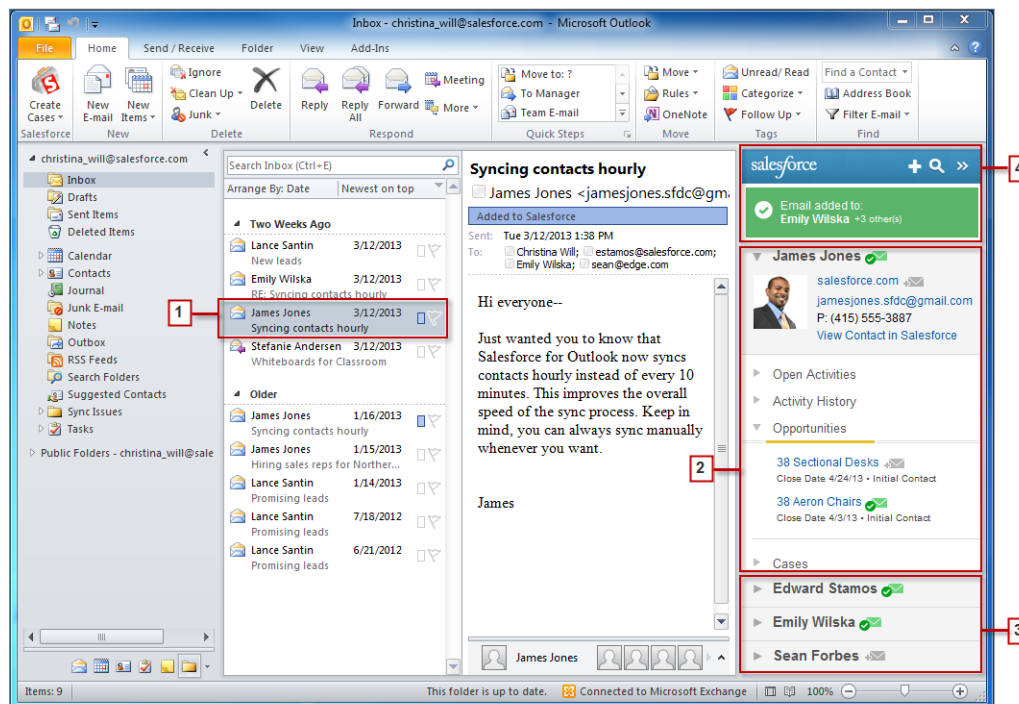
Vea una demostración: [🎥 Uso del panel lateral de Salesforce para trabajar con registros en Microsoft® Outlook®](#)

Cuando seleccione un email de la bandeja de entrada o un evento del calendario en Outlook, el panel lateral de Salesforce muestra detalles de contacto y prospecto relacionados de Salesforce directamente en Outlook. Después de que su administrador active el panel lateral en su configuración de Outlook, el panel lateral muestra hasta 10 contactos y prospectos desde los campos *De*, *Para* y *Cc* de su email o evento.

Además, el Tablero lateral de Salesforce:

- Muestra hasta cuatro actividades, oportunidades y casos relacionados con los contactos y prospectos que aparecen en el panel lateral.
- Facilita la adición de emails de Outlook y sus archivos adjuntos a varios registros de Salesforce, así como eventos y tareas de Outlook a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas, como una cuenta, un caso o incluso un registro de objeto personalizado.
- Descubre contactos o prospectos duplicados. Seleccione los más apropiados para mostrar en el tablero lateral.
- Le permite crear registros de Salesforce directamente desde el panel lateral.
- Incluye una función Búsqueda para buscar registros adicionales de Salesforce.
- Incluye vínculos para ver detalles de registros completos directamente en Salesforce.

A continuación, le indicamos cómo utilizaremos el tablero lateral.



1. Seleccione un email o evento en Outlook.
2. Revise el contenido de Salesforce que aparece en el tablero lateral y que muestra contactos y prospectos basándose en el orden en el que aparecen en sus campos *De*, *Para* y *Cc* del email o evento. Es fácil ver actividades, oportunidades y casos relacionados

con cada contacto y prospecto. Si desea ver detalles de registros completos, solo tiene que hacer clic en el vínculo de un registro para abrirlo directamente en Salesforce.

Para agregar su email o evento a los registros de Salesforce de su elección, haga clic en el  o  junto a esos registros. Los archivos adjuntos de email están incluidos automáticamente cuando agrega un email a Salesforce, salvo que su organización haya activado la función para permitirle seleccionar archivos adjuntos de email específicos. En ese caso, verá el icono  junto a los archivos adjuntos individuales en su panel lateral. Haga clic en el icono para agregar esos archivos adjuntos a Salesforce.

Si tiene la función Cuentas y contactos sociales activada en Salesforce, el tablero lateral muestra fotos de perfil de Facebook® o Twitter™: cualquiera que sean las que elige para mostrar en Salesforce para esos contactos o prospectos.

3. Seleccione los otros contactos y prospectos relacionados con su email para ver sus detalles, junto con actividades, casos y oportunidades relacionados.
4. Vea rápidamente los registros de Salesforce a los que ha agregado emails o eventos. Si desea crear un nuevo registro de cuenta, caso, contacto, prospecto, oportunidad u objeto personalizado relacionado con su email, haga clic en . Si no ve registros que está buscando, haga clic en el icono  para buscar otros registros y luego agregarles emails, eventos o tareas desde la lista de tareas de Outlook. Incluso existe una función para contraer () para ocultar el tablero.

Agregar emails de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook:	"Panel lateral" en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:	"Agregar email" en su configuración de Outlook
Para añadir archivos adjuntos de emails específicos a Salesforce:	"Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:	"Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad
Para agregar emails a varios registros de Salesforce que aceptan tareas:	Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Manténgase al tanto de emails importantes de Outlook relacionados con registros de Salesforce desde el panel lateral de Salesforce.

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en [Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®](#).

1. En Outlook, puede:

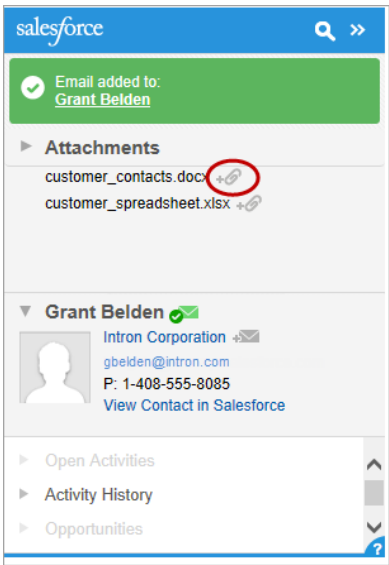
- Seleccionar un email en su buzón de entrada.
- Crear un nuevo email.

Puede agregar un email a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas como una cuenta, un caso o una oportunidad.

2. En el panel lateral, haga clic en el icono del contacto, la cuenta, el caso, la oportunidad o el prospecto al que desea agregar el email. El panel lateral confirma los registros de Salesforce a los que ha agregado su email.

Si está enviando un nuevo email, lo agregaremos a los registros de Salesforce después de que haga clic en **Enviar**.

- 3. Agregará archivos adjuntos de diferentes forma dependiendo de su configuración para utilizar el panel lateral.
 - Si la sección de archivos adjuntos aparece después de agregar su email a Salesforce, haga clic en el icono  para incluir archivos adjuntos de email específicos en le registro.



- Si no visualiza la opción para agregar archivos adjuntos, sus archivos adjuntos están incluidos automáticamente cuando agrega su email a Salesforce.

Eliminar emails de Microsoft® Outlook® de registros de Salesforce

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook:	"Panel lateral" en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:	"Agregar email" en su configuración de Outlook
Para añadir archivos adjuntos de emails específicos a Salesforce:	"Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:	"Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad
Para agregar emails a varios registros de Salesforce que aceptan tareas:	Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede eliminar emails de Microsoft Outlook de sus registros de Salesforce con el panel lateral para Salesforce for Outlook.

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en [Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®](#).

1. En Outlook, seleccione el email que desea eliminar de los registros de Salesforce.
2. En el Panel lateral de Salesforce, busque el registros de Salesforce del que desea eliminar el email. La sección superior del panel lateral muestra los registros a los que ya ha agregado su email.
3. Pase su ratón sobre , que cambia a  y haga clic en él para eliminar su email del registro de Salesforce. El panel lateral muestra actualizaciones de los registros restantes de Salesforce a los que ha agregado su email.

Agregar eventos de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

Agregue eventos de Outlook a registros de Salesforce mediante el panel lateral de Salesforce. El evento se agrega al registro de Salesforce como una actividad que puede ver en las listas relacionadas Actividades abiertas o Historial de actividades del registro.

1. En Outlook, seleccione un evento o serie de eventos que desee agregar a registros de Salesforce. Puede agregar un evento a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas como una cuenta, un caso o una oportunidad.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones:
todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Tablero lateral de Salesforce en Outlook:

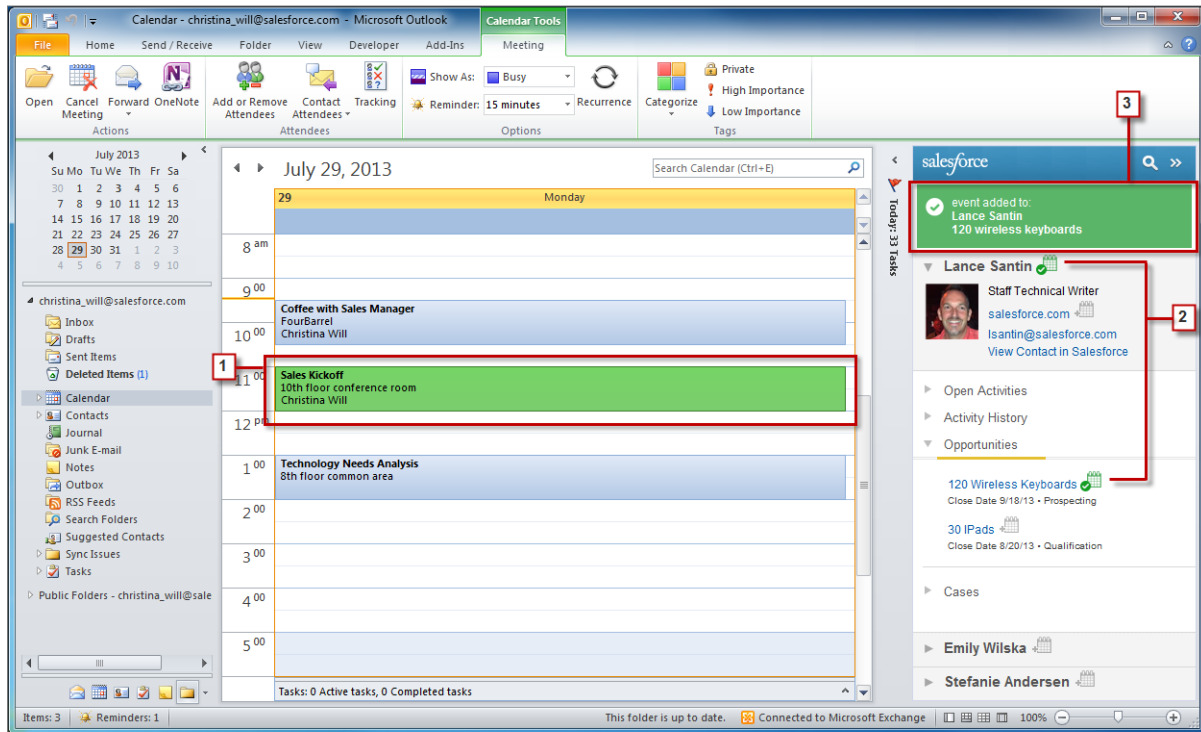
- "Panel lateral" en su configuración de Outlook

Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:

- "Agregar email" en su configuración de Outlook

Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:

- "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad



2. En el Panel lateral de Salesforce, haga clic en  del contacto, cuenta, caso, oportunidad o prospecto al que desea agregar el evento. Verá  después de agregar el evento.
3. Revise los registros de Salesforce a los que agregó su evento.

Agregar tareas de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

Puede agregar tareas de Outlook a múltiples contactos de Salesforce y a otro registro que acepte tareas, como una cuenta, un prospecto o una oportunidad. La tarea se agrega al registro de Salesforce como una actividad que puede ver en las listas relacionadas Actividades abiertas o Historial de actividades del registro.

Agregue tareas de Outlook a registros de Salesforce desde Tareas en Microsoft Outlook.

1. Seleccione la tarea que desea agregar a un registro de Salesforce.
2. Haga clic en el icono  en el panel lateral para mostrar el registro de Salesforce al que desea agregar la tarea.
3. Haga clic en el icono  junto al registro en los resultados de búsqueda.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Tablero lateral de Salesforce en Outlook:

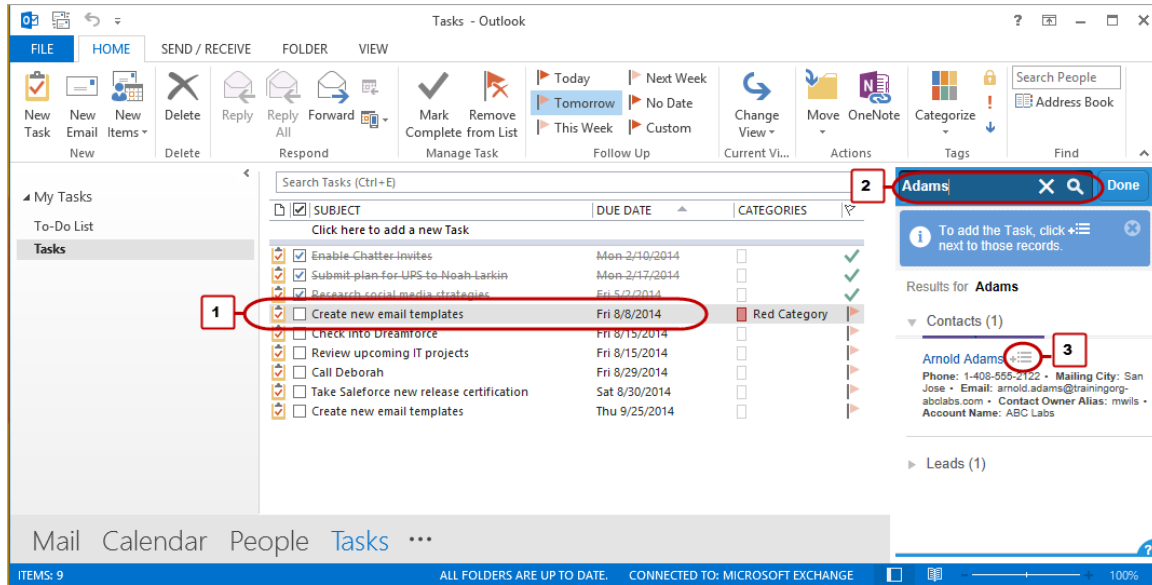
- "Panel lateral" en su configuración de Outlook

Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:

- "Agregar email" en su configuración de Outlook

Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:

- "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad



Verá  después de agregar la tarea.

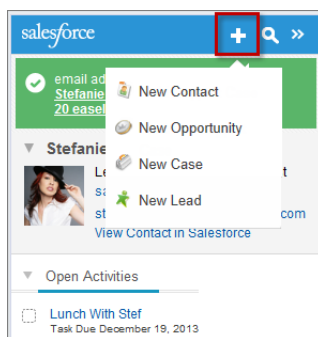
Crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce

Cree rápidamente diferentes tipos de registros directamente desde el panel lateral de Microsoft® Outlook®.

Dependiendo del modo en que su administrador configure su acceso al publicador del panel lateral de Salesforce, podrá crear cuentas, casos, contactos, prospectos, oportunidades y otros tipos de registros personalizados para su organización, directamente desde el panel lateral.

1. Seleccione un email en Outlook y, a continuación, haga clic en .

Verá algo parecido a esto.



2. Seleccione una acción.

Las acciones disponibles dependen de aquellas configuradas por el administrador, como Nuevo contacto.

3. Rellene los detalles de registro proporcionando los detalles relevantes.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el tablero lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para crear nuevos registros desde el panel lateral de Salesforce:

- "Crear" y "Leer" en todos los objetos desde donde los usuarios creen registros Y "Visible" en todos los campos obligatorios de los registros que creen los usuarios

4. Haga clic en  para guardar el registro.
Recuerde que los archivos adjuntos del email no están incluidos en los registros creados.

Búsqueda de registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®

PERMISOS DE USUARIO	
Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook:	"Panel lateral" en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:	"Agregar email" en su configuración de Outlook

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Para añadir archivos adjuntos de emails específicos a Salesforce:	“Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos” en su configuración de Outlook
Para agregar emails (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:	“Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos” en Configuración de actividad
Para agregar emails a varios registros de Salesforce que aceptan tareas:	Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en [Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®](#).

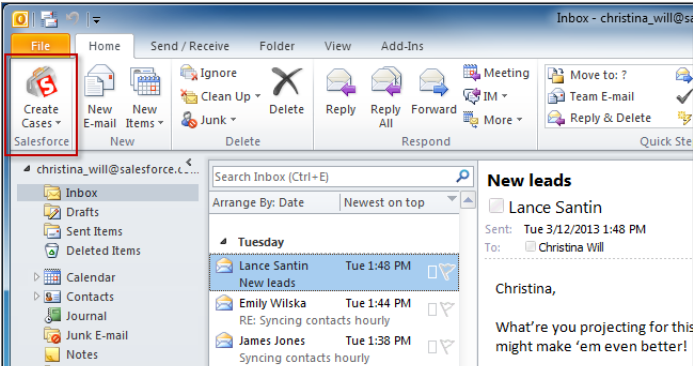
Cuando está visualizando detalles que aparecen en el Panel lateral de Salesforce, es posible que desee buscar registros adicionales de Salesforce. Los resultados de búsqueda muestran contactos y cualquier otro registro con el que puede asociar tareas, como una campaña, un caso o una oportunidad.

1. Desde Outlook, seleccione el email sobre el cual desea mostrar registros adicionales de Salesforce.
2. En el panel lateral, haga clic en .
3. Escriba su término de búsqueda. Por ejemplo, si desea buscar registros de Salesforce relacionados con *escritorios*, escriba *escritorio*.
4. Haga clic en el icono de búsqueda para mostrar registros de Salesforce relacionados con su término de búsqueda.

Crear casos desde la cinta de Outlook con Salesforce for Outlook

 **Nota:** Antes de utilizar esta función, considere [la creación de registros directamente desde el panel lateral de Salesforce](#) en su lugar. Simplemente recuerde que cuando crea casos desde el tablero lateral, no se incluyen los archivos adjuntos de email.

Si no ve el botón de la lista desplegable **Crear casos** en Microsoft® Outlook®, haga contacto con su administrador, que puede activar esta función.



Si sigue casos en Salesforce, puede crear nuevos casos desde sus emails de Microsoft® Outlook®. Su administrador debe primero crear destinos de Email para registro de casos que aparecen en el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook. Para cada destino, puede seleccionar la persona asignada, que puede ser usuario individual o cola. Cuando crea casos, puede añadir hasta diez emails de forma simultánea para cada destino.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para incluir archivos adjuntos de email cuando crea casos:

- “Guardar siempre los archivos adjuntos del email” en su configuración Email en Salesforce
- Y
- “Agregar email” en su configuración de Salesforce for Outlook

1. En Outlook, seleccione hasta 10 emails enviados o recibidos y haga clic en **Crear casos**.
2. Seleccione un destino en la lista desplegable. Salesforce for Outlook añade los emails que ha seleccionado como un caso en Salesforce.

Preguntas frecuentes sobre Salesforce for Outlook

Eche un vistazo a algunas preguntas comunes acerca de Salesforce for Outlook.

Categoría	Preguntas
Preguntas generales sobre Salesforce for Outlook	¿Cuál es la diferencia entre los elementos privados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?
Instalación de Salesforce for Outlook	¿Es Salesforce for Outlook compatible con los servidores de terminales? ¿Por qué falla mi instalación de Salesforce for Outlook en la pantalla de los requisitos previos?
Configuración de Salesforce for Outlook	¿Por qué no puedo iniciar sesión en Salesforce for Outlook? ¿Puedo asignar campos personalizados que estoy sincronizando con Salesforce for Outlook? ¿Puedo realizar una configuración en masa de Salesforce for Outlook? ¿Puedo utilizar la lógica de filtro en conjuntos de datos de Salesforce for Outlook?
Sincronización con Salesforce for Outlook	¿Debo sincronizar Outlook o utilizar asistentes de importación para cargar mis datos en Salesforce? ¿Puedo sincronizar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook? ¿Puedo agregar tareas mediante Salesforce for Outlook? ¿Puedo asociar registros de Outlook con objetos personalizados mediante Salesforce for Outlook?
Gestión de registros sincronizados	¿Por qué Salesforce for Outlook crea registros duplicados en Microsoft® Outlook®? ¿Por qué Salesforce for Outlook crea contactos duplicados en Salesforce y Microsoft® Outlook®? ¿Por qué Salesforce for Outlook elimina mis registros de Outlook después de una sincronización?
Adición de email con Salesforce for Outlook	¿Por qué Salesforce for Outlook no agrega emails al contacto o prospecto correcto en Salesforce? ¿Por qué no puedo agregar emails a Salesforce? Cuando agrego mensajes de email a Salesforce, ¿cómo puedo incluir archivos adjuntos?

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Categoría	Preguntas
Sincronización de contactos	¿Cómo puedo activar contactos para su sincronización con Salesforce for Outlook?
Protección de sus datos	¿Cómo Salesforce for Outlook protege los emails? ¿Es Salesforce compatible con el inicio de sesión único para Salesforce for Outlook? ¿Qué grado de seguridad tiene Salesforce for Outlook?

¿Cuál es la diferencia entre los elementos privados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?

Los elementos privados en Microsoft Outlook y Salesforce se diferencian de formas inesperadas. Antes de elegir sincronizar eventos privados, considere cómo aparecen para colegas de trabajo en cada sistema.

Elemento	Privado en Outlook	Marcado como privado en Salesforce
Contactos	Su administrador de Exchange puede ver sus contactos. Otros usuarios no.	Los otros usuarios de Salesforce puede ver contactos asociados con cuentas. Los contactos que no están asociados con cuentas son privados y no son visibles para otros usuarios de Salesforce excepto para los administradores de Salesforce que puede ver, modificar y realizar reportes acerca de contactos.
Eventos	Su administrador de Exchange puede ver sus eventos. Otros usuarios no.	Solo los bloques de tiempo y no los detalles del evento están visibles para otros usuarios de Salesforce, excepto para administradores de Salesforce que pueden ver, modificar y realizar reportes acerca de contactos.
Tareas	Su administrador de Exchange puede ver sus tareas. Otros usuarios no.	Salesforce no incluye ningún medio para mantener privadas las tareas. Por lo que otros usuarios de Salesforce pueden ver sus tareas.

¿Es Salesforce for Outlook compatible con los servidores de terminales?

No. Salesforce for Outlook no es compatible con servidores de terminales, como Citrix.

¿Por qué falla mi instalación de Salesforce for Outlook en la pantalla de los requisitos previos?

Es posible que su sistema no cumpla todos los requisitos del sistema para Salesforce for Outlook. Compruebe si su sistema cumple esos requisitos, luego, intente volver a instalar Salesforce for Outlook.

¿Por qué no puedo iniciar sesión en Salesforce for Outlook?

Su incapacidad de iniciar sesión puede estar relacionada a los requisitos de la dirección IP de su compañía. Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un email de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El email contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *mi contraseña* y su token de seguridad es *xxxxxxxxxx*, deberá ingresar *mi contraseñaxxxxxxxxxx* para iniciar sesión.

¿Puedo asignar campos personalizados que estoy sincronizando con Salesforce for Outlook?

Sí. Puede asignar un campo de Salesforce a un campo personalizado de Outlook, o bien un campo de Outlook a un campo personalizado de Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Estos tipos de campos están disponibles para asignar:

- Campos de texto de Outlook
- Campos de texto de Salesforce
- Algunos campos de lista de selección de Salesforce

Para asignar campos personalizados, abra una configuración de Outlook. En *Asignación de campos*, seleccione *Campo personalizado...* desde el final de la lista de selección *Campo de Outlook* correspondiente. Ingrese el nombre del campo y haga clic en **Aceptar**.

¿Puedo realizar una configuración en masa de Salesforce for Outlook?

Sí, puede crear una configuración en Salesforce y asignarla a los perfiles o incluso a usuarios específicos. Cuando esos usuarios configuran Salesforce for Outlook, los ajustes de configuración se implementan automáticamente en Outlook.

¿Puedo utilizar la lógica de filtro en conjuntos de datos de Salesforce for Outlook?

Los administradores pueden utilizar la lógica de filtro para limitar los registros que sincronizan sus usuarios mediante Salesforce for Outlook, pero los usuarios no.

¿Puedo sincronizar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook?

No. No puede cargar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook.

Para obtener información acerca de cómo importar cuentas personales en su organización de Salesforce, consulte Asistente de importación de datos.

¿Puedo agregar tareas mediante Salesforce for Outlook?

Sí. Salesforce for Outlook admite la adición de emails a Salesforce como casos.

¿Puedo asociar registros de Outlook con objetos personalizados mediante Salesforce for Outlook?

Puede asignar eventos sincronizados y tareas a varios objetos distintos, incluyendo objetos personalizados, pero sólo puede asignar los contactos sincronizados a cuentas.

¿Por qué Salesforce for Outlook crea registros duplicados en Microsoft® Outlook®?

Si marca elementos como Privados o los asigna a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*, y sincroniza contactos, eventos y tareas desde Salesforce a Outlook, Salesforce for Outlook puede crear registros duplicados en Outlook.

Eso puede ocurrir si tiene elementos de Salesforce que contienen la misma información que los elementos de Outlook que ha marcado como Privados o ha asignado a la categoría *No sincronizar con Salesforce*. Esos elementos nunca se han asignado entre sí, por lo que Salesforce for Outlook los trata por separado, dando como resultado, duplicados.

Si desea eliminar duplicados, es mejor eliminar aquellos en Outlook que ha marcado como Privados o ha asignado a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*. Al hacer eso, se puede asegurar de que no elimina información en Salesforce a la que otros usuarios hayan podido contribuir.

¿Por qué Salesforce for Outlook crea contactos duplicados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?

Si sincroniza los registros de su equipo e incluyen información diferente de algunos de los mismos contactos que posee, Salesforce for Outlook puede crear contactos duplicados tanto en Salesforce como en Outlook.

Por ejemplo, usted y un miembro del equipo tienen un contacto para Christina Wills. Pero los dos contactos enumeran diferentes compañías para ella. Salesforce for Outlook sincroniza los contactos para usted y los miembros de su equipo, dando como resultados duplicados en Salesforce y Outlook.

Para evitar eso, Coordínesse con los miembros de su equipo por lo que podrá compartir la misma información de contacto. Necesitará eliminar los contactos que contienen la información desfasada.

¿Por qué Salesforce for Outlook elimina mis registros de Outlook después de una sincronización?

Salesforce for Outlook sincroniza automáticamente los registros que posee, así como registros en los que tiene acceso de lectura/escritura que:

- Están asociados a sus cuentas
- Están asociados a cuentas de las que usted es un miembro del equipo de cuentas
- Son propiedad de miembros de sus grupos de perfil de sincronización

Si intenta sincronizar un registro desde Outlook en Salesforce que no se ajusta a las categorías anteriores, el proceso de sincronización podría intentar eliminar ese registro de Outlook durante una sincronización posterior. Para evitar la eliminación de esos registros, asígnelos a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*.

¿Por qué Salesforce for Outlook no agrega emails al contacto o prospecto correcto en Salesforce?

Puede producirse una de las situaciones siguientes.

Si visualiza	Salesforce for Outlook puede agregar sus emails a	Debe
Registros duplicados en el panel lateral de Salesforce	Los registros erróneos	Considere la combinación de los registros duplicados
No hay registros coincidentes en el panel lateral de Salesforce	Mis elementos no resueltos	Agregue los contactos o prospectos coincidentes a Salesforce y asocie los emails no resueltos con sus nuevos contactos o prospectos Elimine el dominio de su compañía desde Dominios excluidos en su configuración Mi email en Salesforce

¿Por qué no puedo agregar emails a Salesforce?

Si recibe el mensaje de error **El usuario no está autorizado para enviar emails a este servicio** cuando utiliza Salesforce for Outlook para agregar emails, su dirección de email no está autorizada en Salesforce.

Para autorizar direcciones de email en Salesforce:

1. Desde su configuración personal, ingrese *Mi email en Salesforce* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Mi email en Salesforce**.

- En Mis direcciones de email aceptadas, ingrese las direcciones de email que desea autorizar. Salesforce le permite agregar emails mediante Salesforce for Outlook solo desde las direcciones enumeradas en este campo. No puede dejar este campo vacío.

Cuando agrego mensajes de email a Salesforce, ¿cómo puedo incluir archivos adjuntos?

Puede incluir archivos adjuntos de email cuando agrega mensajes de email a Salesforce si usted y su administrador han activado los parámetros correctos y su organización de Salesforce dispone de espacio suficiente para almacenar los archivos adjuntos.

Cuando agrega un mensaje de email a Salesforce, el mensaje de email se agrega como una nueva tarea. Los archivos adjuntos de email se incluyen en las listas relacionadas **Archivos adjuntos**.

Dependiendo del modo en que su administrador haya configurado sus parámetros, podrá agregar archivos adjuntos de email a Salesforce de varias maneras.

Si está utilizando	Activa	Su administrador activa	Los archivos adjuntos se agregan a Salesforce de este modo
Salesforce for Outlook con panel lateral		Panel lateral y Agregar email en su configuración de Outlook	Automáticamente, después de que agregue un mensaje de email a Salesforce desde el panel lateral.
		Panel lateral, Agregar email y Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos en su configuración de Outlook	Cuando selecciona  después de agregar un mensaje de email a Salesforce desde el panel lateral.
Salesforce for Outlook sin panel lateral	Email en Salesforce en su configuración de Email, con la opción Guardar siempre los datos adjuntos del email seleccionada	Email en Salesforce para su organización y una configuración activa de Outlook que le incluya	Automáticamente, después de que agregue un mensaje de email a Salesforce utilizando los botones Agregar emails o Enviar y agregar en Outlook.
Email en Salesforce	Email en Salesforce en su configuración de Email, con la opción Guardar siempre los datos adjuntos del email seleccionada	Emails en Salesforce para su organización	Automáticamente, después de que envíe el mensaje de email a su dirección de Email en Salesforce.

¿Cómo puedo activar contactos para su sincronización con Salesforce for Outlook?

Su administrador debe realizar las dos tareas siguientes antes de que usted pueda sincronizar contactos entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

- Su administrador debe crear una configuración que permita a los usuarios sincronizar contactos.
- Su administrador debe definir un conjunto de datos para esa configuración.

Cuando su administrador realice estas tareas, es posible que tenga los permisos necesarios para activar contactos para su sincronización mediante el relleno del siguiente proceso.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Salesforce for Outlook* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Salesforce for Outlook**.
2. Haga clic en **Ver mi configuración**.
3. En la sección Configuración de sincronización, compruebe que ha seleccionado **Contactos**. Si no puede seleccionarlo, haga contacto con su administrador, que puede activar la sincronización de contactos para usted.

¿Cómo Salesforce for Outlook protege los emails?

Salesforce es compatible con los requisitos de la autenticación delegada y con lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) para Salesforce for Outlook. Si utiliza SAML para Salesforce for Outlook, se requiere Mi dominio.

¿Es Salesforce compatible con el inicio de sesión único para Salesforce for Outlook?

Sí. Salesforce es compatible con los requisitos de la autenticación delegada y con lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) para Salesforce for Outlook. Si utilizan autenticación delegada, los usuarios deben iniciar sesión en Salesforce la primera vez que utilizan Salesforce for Outlook. Si utiliza SAML para Salesforce for Outlook, se requiere Mi dominio.

¿Qué grado de seguridad tiene Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook, una aplicación de .NET que instala en su equipo, conecta de manera segura con Salesforce. De forma específica,

Para	Salesforce for Outlook utiliza
Nombres de usuario y contraseñas	OAuth 2.0 para autenticar con Salesforce. Los nombres de usuario y tokens de actualización de OAuth cifrados se almacenan localmente. Las contraseñas no se almacenan.
Conexiones con Salesforce	Cifrado SSL de 128 bits a través de una conexión HTTPS.

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.

Sincronizar citas de Google Calendar™ con Salesforce (Beta)

Incluya sus eventos de Google Calendar en Salesforce rápidamente con Lightning Sync. De ese modo, aumenta su productividad y omite el aburrido proceso de entrada de datos.

Lightning Sync para Google: mantener sus eventos de Google Calendar™ sincronizados con Salesforce (Beta)

Mantenga sus eventos en sincronización entre Google y Salesforce sin instalación y mantenimiento de software.

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](#).

Su productividad aumenta cuando su administrador configura su compañía para sincronizar eventos de su Google Calendar con Salesforce. Se debe a que no tiene necesidad de duplicar su trabajo entre las dos aplicaciones. Lightning Sync para Google puede sincronizar eventos que crea y mantiene, ya esté en su escritorio o trabajando de forma remota desde su dispositivo móvil.

Su administrador define su experiencia de sincronización seleccionando configuraciones en Salesforce. Pregunte sobre su sincronización en estos casos:

- ¿Está sincronizando eventos privados?
- ¿Se retiran los eventos que elimina de su calendario automáticamente de Salesforce también?
- ¿Se relacionan automáticamente sus eventos con contactos de Salesforce relevantes o con un prospecto relevante?

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

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Realizar y recibir llamadas con Voice

Utilice Voice para acceder a funciones de teléfono sin dejar Salesforce. Realice y reciba llamadas, agregue notas de llamada y registre información de llamadas con facilidad. Solo tiene que hacer clic en los campos de número de teléfono en Lightning Experience, como los números en contactos, prospectos y vistas de lista.

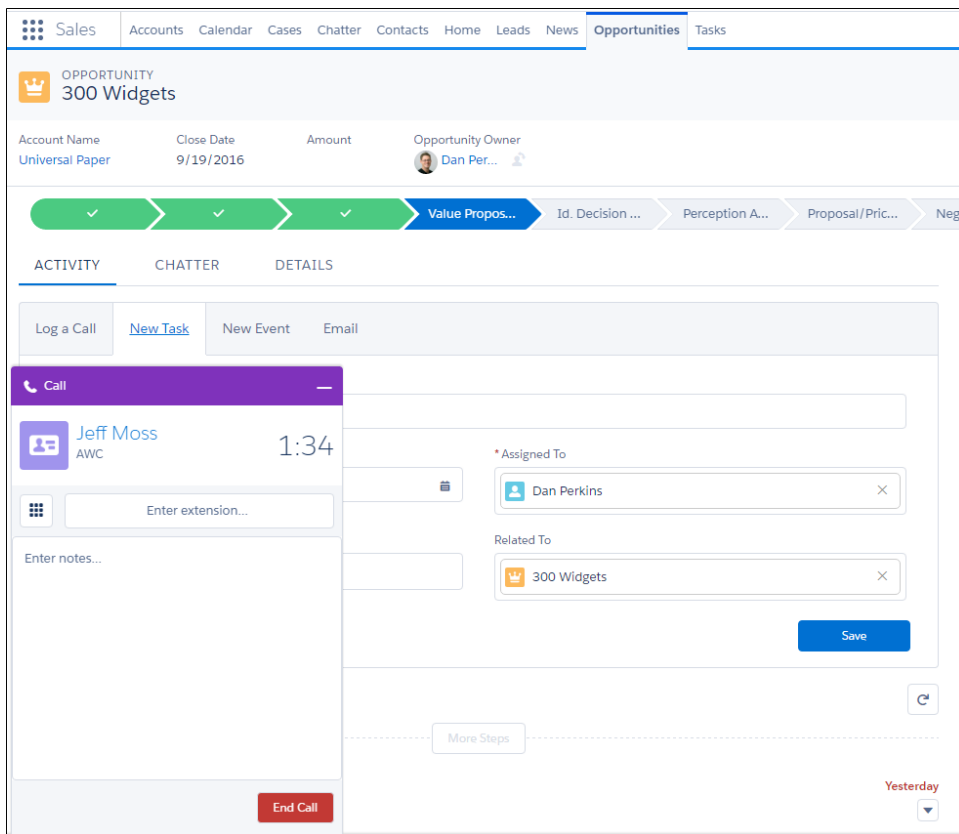
 **Nota:** Por ahora, solo admitimos llamadas salientes en Estados Unidos y Canadá.

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.



La llamada aparece en la barra de utilidades de la parte inferior de su pantalla, de modo que puede realizar varias tareas mientras atiende una llamada. Puede acceder a registros relevantes, agregar notas de la llamada directamente en el panel de llamadas, crear tareas, eventos u otros registros relacionados con la llamada.

 **Sugerencia:** [Asígnese un número de Voice](#) de modo que las llamadas que realice no parezca que procedan de un número desconocido.

También puede agregar más detalles después de la finalización de una llamada, y los detalles de la llamada se registran en la cronología de actividad.

The screenshot shows a 'Log Call' form for a contact named Jeff Moss. The form has a title bar with 'Log Call' and 'Jeff Moss'. Below the title bar, there is a 'Subject' field with the text 'Called Jeff Moss'. Underneath is a 'Comments' text area containing the text 'Meeting with exec team Monday' and '- Prepared to negotiate price point after meeting'. At the bottom, there are two fields: 'Name' with a dropdown showing 'Jeff Moss' and 'Related To' with a dropdown showing '300 Widgets'. At the very bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Opcionalmente, también puede recibir llamadas con Voice. Las llamadas entrantes muestran una lista de actividades relacionadas, de modo que tiene acceso a información relevante antes incluso de que haya respondido la llamada.

The screenshot shows an incoming call notification. At the top, there is a purple header with a phone icon and the word 'Call'. Below this is a large purple square icon with a white person icon. Under the icon, the name 'Jeff Moss' is displayed in blue, with 'AWC' in smaller text below it. The phone number '+1 (415) 632-8841' is shown in large black text. Below the phone number, there is a section titled 'RECENT ACTIVITIES' with a list of three items: 'Get approval on figures' (Sep 2), 'Follow up about deal figure' (Sep 5), and 'Called Jeff Moss' (Jul 20). At the bottom, there are two buttons: 'Dismiss' and 'Answer'.

Si no responde en el plazo de 30 segundos o rechaza la llamada, la llamada finaliza. Si no está en Lightning Experience cuando alguien llama, la persona que llama escucha un mensaje que indica que usted no está disponible.

Para obtener información acerca de la configuración de Voice, consulte “Configurar Voice” en la Ayuda de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Asignar un número de Voice](#)

Asigne un número de Voice desde su configuración personal de modo que las llamadas que realice y reciba no parezca que procedan de un número desconocido.

[Mejores prácticas de Voice](#)

Para obtener la mejor experiencia en las llamadas, utilice una conexión cableada a su red con el ancho de banda adecuado, utilice unos auriculares con cables y configure el entorno adecuado en su equipo.

Asignar un número de Voice

Asigne un número de Voice desde su configuración personal de modo que las llamadas que realice y reciba no parezca que procedan de un número desconocido.

1. Desde su configuración personal, ingrese *Mi configuración de Voice* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Mi configuración de Voice**.
2. Haga clic en **Buscar ahora**.
3. Seleccione su país e ingrese un código de área para mostrar una lista de números disponibles. Una vez se asigne un número, no podrá elegir uno nuevo o ver números disponibles.
4. Seleccione un número.
5. 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 agregar los minutos relacionados con llamadas de Voice:

- "Acceder a minutos de voz"

Para realizar llamadas salientes de Voice:

- "Acceder a llamadas salientes de Voice"

Para recibir llamadas entrantes de Voice:

- "Acceder a llamadas entrantes de Voice"

Mejores prácticas de Voice

Para obtener la mejor experiencia en las llamadas, utilice una conexión cableada a su red con el ancho de banda adecuado, utilice unos auriculares con cables y configure el entorno adecuado en su equipo.

Utilizar una buena conexión

Una conexión inalámbrica puede funcionar, pero se recomienda encarecidamente una conexión cableada.

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. La limitación del número de aplicaciones que puede tener ejecutándose (especialmente aplicaciones que comparten la pantalla) y las fichas de navegador que tenga abiertas también mejoran el desempeño.



Nota: El uso de una red que enmascare su ubicación puede provocar tarifas diferentes de las que se muestran para su ubicación.

Asegúrese también de que está utilizando el navegador Chrome, Firefox o Edge más actualizado.

Realizar llamadas con unos auriculares de calidad

Unos auriculares analógicos tienen un funcionamiento óptimo. Los auriculares inalámbricos o de teléfonos celulares también funcionan, pero puede sufrir problemas con la calidad de las llamadas.

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.

ÍNDICE

A

- acceso [324](#)
- Aceptar
 - eventos [260](#)
- Actividades
 - abiertas [219–220](#)
 - archivadas [230–231](#)
 - historial [219–220](#)
 - resumir en cuentas, prevención [223](#)
 - uso de ventana de recordatorio [228](#)
 - vista [217–218](#)
- Actividades abiertas
 - Vista [219–220](#)
- Actividades compartidas
 - diferencias en comparación con actividades no compartidas [222](#)
 - reportes, visualización de detalles en [224](#)
- actividades de tipo de reporte personalizado [226](#)
- activos
 - campo de propietario [58](#)
 - colaboración [58](#)
 - preferencia de colaboración [59](#)
 - seguimiento del historial de campos [58](#)
- Activos
 - agregar ficha a la página de inicio [56](#)
 - descripción general [54](#)
 - eliminación [57](#)
 - ficha [56](#)
 - información general [55](#)
 - modificación [56](#)
 - mostrar ficha [56](#)
 - visualización [56](#)
- Actualización
 - contactos y cuentas personales masivos [80](#)
- Actualización de oportunidades
 - programación de recordatorios [290](#)
- Adición
 - socios [431](#)
- Adición de invitados
 - reuniones solicitadas [257](#)
- agregar contactos [94](#)
- agregar cuentas [90](#)
- Apoyo
 - Work.com [332](#)

- Archivos adjuntos
 - envío de email [445](#)
 - límite de tamaño en emails [444](#)
 - plantillas de email [467](#)
 - Salesforce to Salesforce [407](#)

- Archivos adjuntos de emails
 - Acceso [440](#)
 - Colaboración [440](#)

- Asignación
 - campos de prospectos estándar [206](#)
 - prospectos [197](#)

B

- Buscador de conexiones
 - configuración [427](#)
- Búsqueda
 - oportunidades similares [295](#)

C

- calendario [235–236, 238–240](#)
- Calendario
 - colaboración [241–242](#)
 - iconos [242–243](#)
- calendario de campaña de marketing [239–240](#)
- calendario de oportunidades [238](#)
- Campañas
 - adición de miembros [153](#)
 - adición de miembros desde reportes [154](#)
 - adición de miembros desde vistas de listas [155](#)
 - adición masiva de miembros [175](#)
 - calcular desempeño de las inversiones (ROI) [181](#)
 - cambio de propiedad [37](#)
 - campos [167](#)
 - Campos de miembros de campaña [158](#)
 - colaboración [174](#)
 - configuración avanzada [149](#)
 - configuración de jerarquías [150](#)
 - configuración del estado de los miembros [149](#)
 - creación de jerarquías [147](#)
 - descripción general [143](#)
 - estadísticas de jerarquía [146](#)
 - estados de miembros, importación [160](#)
 - importación de miembros de campaña [159](#)
 - influencia de la campaña
 - [175–178, 182](#)
 - agregar campaña a oportunidad [176](#)

- Campañas (*continuación*)
 - influencia de la campaña (*continuación*)
 - reportes [178](#)
 - ver resultados de campaña [177](#)
 - Lista relacionada Miembros de campaña [152](#)
 - miembros, incorporación de individuos [148](#)
 - modificación de miembros [151](#)
 - origen de la campaña principal [182](#)
 - página de inicio [144](#)
 - Pardot, adición de clientes potenciales de campañas en [50](#)
 - Pardot, adición en [50](#)
 - presentación y modificación [147](#)
 - reportes sobre Desempeño de las inversiones (ROI) [182](#)
 - visualización de influencia de la campaña [179](#)
 - visualización de jerarquías [145](#)
 - visualización de miembros de campaña [157](#)
- Campos
- campañas [167](#)
 - contactos [69](#)
 - cuentas [15](#)
 - cuentas personales [15](#)
 - equipos de oportunidades [305](#)
 - funciones del contacto [73](#)
 - Ingresos anuales [108](#)
 - Volumen anual de ventas [108](#)
 - Número de empleados [108](#)
 - Empleados [108](#)
 - Número de empleados—Total [108](#)
 - miembro de campaña [158](#)
 - oportunidades [296, 300](#)
 - pedidos [347](#)
 - pedidos de reducción [347](#)
 - plantillas de combinación de correo [472](#)
 - plantillas de email [472](#)
 - productos de pedidos [353](#)
 - productos de pedidos de reducción [353](#)
 - prospectos [198](#)
- Campos de combinación
- casos [472](#)
 - Cuentas personales [4–5](#)
 - inserción en Microsoft Word [459](#)
- Campos de combinación de email
- Acceso [440](#)
 - Colaboración [440](#)
- Campos de cuenta
- Propiedad [107](#)
 - Sitio de la cuenta [107](#)
- Campos personalizados
- pronósticos en [372](#)
- Cancelación
- reuniones solicitadas [259](#)
- Casos
- cambio de propiedad [37](#)
 - campos de combinación [472](#)
 - creación con Salesforce for Outlook [542](#)
 - Microsoft Outlook, creación desde [533](#)
 - Salesforce to Salesforce [407](#)
- Clientes
- clientes de wealth management [141](#)
 - Consulte también Clientes de sobremesa [141](#)
- cloud scheduler [251](#)
- Cloud Scheduler
- adición y eliminación de invitados [257](#)
 - cancelación de una reunión solicitada [259](#)
 - confirmación de reunión solicitada [258](#)
 - volver a programar una reunión [258](#)
- colaboración
- activos [59](#)
- Colaboración
- calendario [241–242](#)
 - campañas [174](#)
 - contactos [68–69](#)
 - cuentas [34](#)
 - oportunidades [295](#)
 - pedidos [346](#)
 - pronósticos [398](#)
 - prospectos [210](#)
- Combinación
- contactos asociados con usuarios de portal [83](#)
 - cuentas [31–32](#)
 - información de contacto actualizada [80](#)
 - prospectos [210–211](#)
- Combinación de correo
- asistente de email masivo [475](#)
 - campos [472](#)
 - carga de plantillas [461](#)
 - configuración del explorador Web [456](#)
 - creación de plantillas [457](#)
 - descripción general [455](#)
 - generación de documentos [477](#)
 - instalación del control ActiveX [456](#)
 - modificación de las plantillas [458](#)
 - uso de plantillas de muestra [458](#)

- Combinar
 - contactos [66, 82](#)
 - usuarios del portal [66, 82](#)
- Comentarios
 - visibilidad [312](#)
 - Work.com [310](#)
- Comentarios del caso
 - Salesforce to Salesforce [407](#)
- Compartir
 - listas de precios [277](#)
- Competidores
 - adición y modificación [309](#)
 - descripción general [308](#)
- Comunidades
 - campos de combinación [473](#)
- Conexiones
 - aceptación automática de registros [414](#)
 - aceptación de registros [412](#)
 - acerca de [403](#)
 - asignación de registros [418](#)
 - eliminación [404](#)
 - gestión [404](#)
 - modificación [404](#)
 - plantillas de conexión [405–406](#)
 - reenvío de registros relacionados [421](#)
- Configuración
 - Datos de Pardot para sincronizar con Salesforce [45](#)
- Configuraciones de maletín
 - activación [480](#)
 - definición de conjuntos de datos [482](#)
 - desactivación [480](#)
 - gestión [480](#)
- Confirmar reuniones [258](#)
- Conjuntos de datos
 - definición en Connect Offline [482](#)
- Connect for Office
 - plantillas de combinación de correo [459](#)
 - requisitos del sistema [460](#)
- Connect for Outlook
 - descripción general [548](#)
 - retirado [548](#)
- Connect Offline
 - activación de configuraciones de maletín [480](#)
 - actualización [479](#)
 - adición y eliminación manual de cuentas [485](#)
 - asignación de usuarios y perfiles a configuraciones de maletín [481](#)
 - cambio de la selección de cuenta de maletín [487](#)
 - contenido predeterminado del maletín [486](#)
- Connect Offline (*continuación*)
 - creación de configuraciones de maletín [481](#)
 - definición de conjuntos de datos [482](#)
 - desactivación de configuraciones de maletín [480](#)
 - descripción general [478](#)
 - ejecución [479](#)
 - ficha inicio [489](#)
 - fichas [489](#)
 - gestión de configuraciones de maletín [480](#)
 - sincronización [479](#)
 - sincronización del maletín [487](#)
 - solución de problemas [491](#)
 - trabajo con [489](#)
 - vaciado del maletín [487](#)
- Conocer su cliente
 - acerca de [140](#)
 - Consulte también Salesforce for Wealth Management [140](#)
 - consideraciones sobre los calendarios [240](#)
- Consumidores
 - Consulte Cuentas personales [3](#)
- Contacto
 - cuenta principal [75](#)
 - cuentas directas e indirectas [75](#)
- contactos
 - adición desde Data.com [92](#)
 - sumar [94](#)
- Contactos
 - Actividades compartidas, visualización en reportes [224](#)
 - actualización masiva [80](#)
 - adición como prospectos desde Data.com [90](#)
 - adición de nombres de contactos traducidos [34](#)
 - adición desde Data.com [85, 87](#)
 - Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración [498–500](#)
 - Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en [495–496](#)
 - asignación a cuentas automáticamente [526](#)
 - asignación a eventos de calendario sincronizados [531](#)
 - asignación a tareas de Outlook sincronizadas [532](#)
 - asignación de cuentas a sincronizado [530](#)
 - asignar a emails [454](#)
 - búsqueda de [99](#)
 - Búsqueda de Outlook [541](#)
 - cambiar cuentas para usuarios de portal [81](#)
 - cambio de propiedad [37](#)
 - campos [69](#)
 - colaboración [68](#)
 - combinación [66, 82](#)
 - combinar contactos [83](#)
 - combinar información actualizada [80](#)
 - consideraciones sobre colaboración [69](#)

Contactos (*continuación*)

- contactos relacionados con un evento, visualización en reportes [224](#)
- contactos relacionados con una tarea, visualización en reportes [224](#)
- creación [62](#)
- descripción general [61](#)
- detalles [65](#)
- duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación [545–546](#)
- eliminación [67](#)
- emails, adición desde Outlook [535](#)
- emails, eliminación de registros de Salesforce [536](#)
- exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook [519](#)
- imagen de perfil [135](#)
- importación desde dispositivos móviles [83–84](#)
- Lightning for Outlook, configuración [499](#)
- limpieza [125](#)
- Microsoft® Exchange, preparación para la sincronización con Salesforce [504](#)
- Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce [501](#)
- Microsoft® Exchange, subsanación de problemas de sincronización [505](#)
- modificar [65](#)
- mostrar detalles [65](#)
- Noticias [128](#)
- obtención de contactos de Data.com desde una cuenta [93](#)
- obtener nuevo [86](#)
- Salesforce to Salesforce [407](#)
- sin resolver [530](#)
- sincronización con Salesforce for Outlook [519](#)
- usuarios del portal [83](#)

Contactos en múltiples cuentas

- relación de contactos de cuentas [79](#)

Contactos no resueltos

- asignación a cuentas [530](#)

Contactos y cuentas sociales [128](#)

Contratos

- activación [342](#)
- creación [341](#)
- descripción general [341](#)
- funciones del contacto [74](#)

Conversión

- asignación de campos de prospectos [206](#)
- prospectos [203](#)

Creación

- competidores [309](#)
- contactos [62](#)
- contratos [341](#)
- cuentas [13](#)

Creación (*continuación*)

- funciones del contacto [73](#)
- oportunidades [293](#)
- presupuestos [335, 338](#)
- prospectos, directrices para [195](#)

Crear

- productos [271](#)
- crear un calendario [235–236, 238–240](#)

crear un calendario a partir de un objeto de Salesforce [235–236](#)

cuenta

- obtener contactos [94](#)

Cuenta

- campos [107](#)
- contactos directos e indirectos [75](#)

cuentas

- obtener cuentas [90](#)

Cuentas

- acerca de [11](#)
- adición de miembros del equipo [42](#)
- adición de nombres de compañías traducidos [34](#)
- adición desde Data.com [85, 87](#)
- adición desde la ficha Data.com [89](#)
- adición y eliminación manual en Connect Offline [485](#)
- asignación a contactos automáticamente [526](#)
- asignación a contactos sincronizados [530](#)
- asignación a eventos de calendario sincronizados [531](#)
- asignación a tareas de Outlook sincronizadas [532](#)
- asignar a emails [454](#)
- búsqueda de [99](#)
- Búsqueda de Outlook [541](#)
- búsqueda y adición desde Data.com [11](#)
- cambio de propiedad [37](#)
- cambio de territorios de [36](#)
- campos [15](#)
- Campos [107](#)
- colaboración [11, 34](#)
- combinación [31–32](#)
- creación [13](#)
- cuentas de socios [432–433](#)
- Cuentas personales [3](#)
- descripción general [2](#)
- detalles [12](#)
- eliminación [14](#)
- emails, adición desde Outlook [535](#)
- emails, eliminación de registros de Salesforce [536](#)
- formatos de página [40](#)
- historial de cuenta [30](#)
- imagen de perfil [135](#)
- jerarquía, concepto [30](#)

Cuentas (*continuación*)

- limpiando con Data.com 11
- limpieza 125
- listas relacionadas 40
- modificación 12
- Noticias 128
- obtener nuevo 86
- principales 30
- Salesforce to Salesforce 407
- sitio 30
- vista de la ficha Cuenta 10
- visualización 12

cuentas en territorios 184

Cuentas personales

- actualización masiva 80
- campos 15
- Campos de combinación 4–5
- descripción general 3
- Pardot, sincronización con Salesforce 52
- Reglas de validación 4–5

Cuentas principales

- vista 30

Cuentas, contactos y prospectos sociales

- asociar 134
- configurar 133
- descripción general 130
- imágenes de perfil 135
- seguridad y privacidad 132
- solución de problemas 136
- ver 134

D

D&B 85, 87, 99, 108–109, 114, 117, 125

D&B Companies 115

D&B Company

- Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria 97

Data.com

- acceso de datos limitado 109–110
- adición de contactos como prospectos de 90
- adición de contactos desde 92
- Adición de registros, directrices para 98
- adiciones de registros 106
- afectados por la limpieza 117
- asignación de industrias 102
- buscar 97, 99
- búsqueda 101, 103
- búsqueda de contactos 100
- búsqueda de cuentas 100
- búsqueda de resultados precisos de Data.com 101

Data.com (*continuación*)

- campo de industrias 102
- Campo empleados 107
- campos 117
- campos de contacto 107
- campos de cuenta 107
- Campos de D&B Company 109
- campos de prospecto 107
- campos predeterminados 117
- campos que se pueden limpiar 109–110
- clasificación industrial 103
- clasificaciones industriales 102
- concepto de búsquedas 100
- Corporate 87, 99, 114, 117, 125
- D&B Company 110
- descripción general 85, 87, 99, 114, 117, 125
- exclusión de resultados para búsquedas de Data.com 101
- industria 103
- información general 87
- Ingresos anuales 108
- Limpieza 85, 87, 97, 99, 114, 117, 125
- mensaje de error 109–110
- modificadores de búsqueda 100–101
- no puede actualizar completamente 109
- no puede limpiar completamente 109
- no se puede limpiar 110
- notificar estado 126
- número de contactos 107
- Número de empleados 108
- obtención de contactos de 93
- perspectivas de prospección para una cuenta 110, 112
- Preguntas más frecuentes 105
- Premium 87, 99, 114, 117, 125
- primeras cosas que hacer 87
 - Prospector 85, 87–88, 97, 99, 114, 117, 125
 - Limitaciones 88
- Reportes 85, 87, 99, 114, 125
- resultados de búsqueda 106, 109
- selector industrial 103
- tarjeta de cuenta 102
- Tipo de usuario 106
- uso 105
- Usuario de lista 106
- varios elementos en un campo de búsqueda de Data.com 101
- versión completa 85, 87, 99, 114, 125
- versión gratuita 85, 87, 99, 114, 125

- Data.com Clean
 - afectados por la limpieza [117](#)
 - avanzados [125](#)
 - botón de limpieza [115](#)
 - campos [117](#)
 - campos predeterminados [117](#)
 - comparación [125](#)
 - comprender [125](#)
 - Estado [119](#)
 - información general [114](#)
 - llenar automáticamente [108](#)
 - manual [115](#)
 - obtener información [125](#)
 - primeras cosas que hacer [114](#)
 - servicio de coincidencia [127](#)
 - solución de problemas [109–110](#)
- Data.com Prospector
 - descripción general [86](#)
 - qué es [86](#)
- Data.com Social Key
 - descripción general [128](#)
- Descarga de Salesforce for Outlook [508](#)
- Descripción general
 - activos [54](#)
 - campanías [143](#)
 - competidores [308](#)
 - contratos [341](#)
 - pedidos [343](#)
 - prospectos [195](#)
- Desempeño
 - adición de colegas a resumen [314–316](#)
 - resumen [313](#)
- Divisiones de oportunidad [306–307](#)
- Dun & Bradstreet
 - DUNSRight [127](#)
- Dun & Bradstreet (D&B) [108–109](#)
- Duplicación
 - oportunidades [294](#)
 - plantillas de email [470](#)
- Duplicadas
 - contactos [66, 82](#)
 - cuentas [31–32](#)
 - prospectos [210](#)
- Duplicado
 - prospectos [210–211](#)

E

- elementos privados [544](#)

- Eliminación
 - activos [57](#)
 - contactos [67](#)
 - cuentas [14](#)
 - oportunidades [294](#)
 - presupuestos [338](#)
 - prospectos, consideraciones para [211](#)
 - reuniones solicitadas [259](#)
- Eliminación de invitados
 - reuniones solicitadas [257](#)
- Eliminar
 - productos de listas de precios [279](#)
- email [439, 441–444](#)
- Email
 - Acerca de Mi email en Salesforce [451, 453](#)
 - campos para plantillas [472](#)
 - configuración en Work.com [333](#)
 - configurar la dirección de Email en Salesforce [452](#)
 - crear, HTML [455](#)
 - descripción general [438](#)
 - directrices de email masivo [449](#)
 - directrices para el envío [444](#)
 - Email en Salesforce [450, 452](#)
 - email masivo [448](#)
 - enviar [445](#)
 - enviar email masivo [448](#)
 - límite de email masivo [448](#)
 - membrete [461](#)
 - mensajes de error, Salesforce for Outlook [546](#)
 - mensajes de estado de email masivo [449](#)
 - notas de email masivo [447](#)
 - plantillas [464](#)
 - relacionar a registros a través de Email en Salesforce [452](#)
 - Salesforce Classic [444](#)
 - Salesforce for Outlook, no puede agregar [546](#)
- Email en Salesforce
 - Acerca de [450–451, 453](#)
 - configuración [452](#)
- Email masivo
 - mensajes de estado de email masivo [449](#)
- Emails
 - asignar a contactos [454](#)
 - asignar a cuentas [454](#)
 - asignar a oportunidades [454](#)
 - asignar a otros registros [454](#)
 - asignar a prospectos [454](#)
 - directrices [446](#)
 - envío, emails de marketing masivos [454](#)
 - masivo [454](#)

Emails (*continuación*)

- Pardot, comparando clientes potenciales con contactos y prospectos de Salesforce [51](#)
- sin resolver [454](#)

Emails sin resolver

- asignar a contactos [454](#)
- asignar a cuentas [454](#)
- asignar a oportunidades [454](#)
- asignar a otros registros [454](#)
- asignar a prospectos [454](#)

Enviar a través de Gmail [442](#)

Enviar a través de Office 365 [442](#)

Envío de email

- archivos adjuntos [445](#)
- directrices sobre el tamaño de los archivos adjuntos [444](#)

Equipo

- Consulte equipos de oportunidades [302](#)

Equipos de cuentas

- adición de miembros [42](#)
- configuración del equipo predeterminado [44](#)
- descripción general [41](#)
- eliminación de miembros [43](#)

Equipos de oportunidades

- adición de equipo predeterminado a oportunidades [305](#)
- campos [305](#)
- descripción general [301–302](#)
- Divisiones de oportunidad [306](#)
- eliminación desde oportunidades [304](#)
- modificación de miembros [303](#)

Estado de limpieza

- Diferente [121](#)
- Inactivo [121](#)
- No encontrado [121](#)
- Revisado [121](#)
- Sin comparación [121](#)
- Sincronizado [121](#)

Etapas

- historial [292](#)

Eventos

- aceptar o rechazar [260](#)
- adición a Outlook [250](#), [260](#)
- asignación a contactos [531](#)
- asignación a cuentas [531](#)
- asignación a oportunidades [531](#)
- asignación a otros registros [531](#)
- asignación a prospectos [531](#)
- creación [244–246](#)
- duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación [545](#)
- exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook [521](#)

Eventos (*continuación*)

- Google, preparación para la sincronización con Salesforce [503](#)

- Google, sincronización con Salesforce [549](#)

- Microsoft® Exchange, preparación para la sincronización con Salesforce [503](#)

- Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce [501](#)

- recurrente [244–246](#)

- reportes, visualización de varios contactos relacionados con un evento [224](#)

- sin resolver [531](#)

- sincronización con Salesforce for Outlook [521](#)

- varios contactos relacionados con un evento, visualización [224](#)

- visualización de detalles [232–233](#)

Eventos con invitados

- creación [249](#)

Eventos no resueltos

- asignación a contactos [531](#)
- asignación a cuentas [531](#)
- asignación a oportunidades [531](#)
- asignación a otros registros [531](#)
- asignación a prospectos [531](#)

Eventos para varios usuarios [249](#)

Eventos recurrentes

- sincronización con Salesforce for Outlook [523](#)

Eventos y calendarios [231](#)

Eventos y tareas [216](#)

F

Facebook [430](#)

filtros de Data.com

- Empleados [108](#)

- Ingresos [108](#)

Flujos de trabajo [424](#)

Fondos de premios

- Work.com [325](#)

Funciones ampliadas de combinación de correo

- uso [475](#)

Funciones del contacto

- adición y gestión [75](#)
- campos [73](#)
- creación [73](#)
- crear [74](#)
- descripción general [63](#)
- gestionar [74](#)

G

- Gestión de territorio de compañía [183](#)
- Gestión de territorios
 - descripción general [184](#)

H

- Habilidades
 - adición [330](#)
 - aprobación [331](#)
 - eliminar [330](#)
- Habilidades de Chatter [329](#)
- Historial de campos de oportunidades
 - historial de la etapa [292](#)
- Historial de cuenta [30](#)
- Historial de pedidos [347](#)

I

- Iconos
 - calendario [242–243](#)
 - Imágenes
 - adición a plantillas de email [471](#)
 - Importación
 - contactos como miembros de campaña [165](#)
 - contactos desde dispositivos móviles [83–84](#)
 - contactos existentes como miembros de campaña [161](#)
 - cuentas personales como miembros de campañas [164](#)
 - miembros de campaña [159](#)
 - prospectos como miembros de campañas [163, 166](#)
 - Información general
 - activar Salesforce para socios [438](#)
 - gestión de territorios [190](#)
 - Salesforce to Salesforce [438](#)
 - Inicio de sesión único
 - Conector de Salesforce y Pardot, configuración de [51](#)
 - Instalación de Salesforce for Outlook
 - problemas, resolución [544](#)
 - Instalar y configurar Salesforce for Outlook [509](#)
 - Integración de Google con Salesforce [549](#)
 - Integración de Microsoft con Salesforce [495](#)
 - Invitación de personas a un evento [249](#)
- ### J
- Jerarquía de campañas
 - configuración [150](#)
 - visualización de campañas [145](#)
 - visualización de estadísticas [146](#)
 - Jerarquía de compañía de Data.com
 - Adición de registros, directrices para [98](#)
 - jerarquía de cuentas de prospector [96](#)

- Jigsaw [85](#)
- Jigsaw for Salesforce [85](#)

L

- Lightning Desktop [443](#)
- Lightning Experience [439, 441–442, 444](#)
- Lightning for Outlook
 - descripción general [495–496](#)
 - requisitos del sistema [497](#)
- Lightning Sync
 - contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación para la sincronización [504](#)
 - contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización [501](#)
 - eventos entre Google y Salesforce, sincronización [549](#)
 - eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación para la sincronización [503](#)
 - eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización [501](#)
 - problemas de sincronización entre contactos entre Salesforce y Google, subsanación [505](#)
 - problemas de sincronización entre contactos entre Salesforce y Microsoft® Exchange, subsanación [505](#)
- limitaciones de calendarios [240](#)
- Limpieza [115–116, 121](#)
- Lista relacionada Colaboración externa [420](#)
- Listas de contactos
 - ver [63](#)
- Listas de precios
 - archivar, desactivar y eliminar [278](#)
 - compartir [277](#)
 - creación [276, 285](#)
 - descripción general [271–272](#)

M

- Maletín
 - adición y eliminación manual de cuentas [485](#)
 - asignación de usuarios y perfiles a configuraciones [481](#)
 - cambio de la selección de cuenta [487](#)
 - contenido predeterminado [486](#)
 - creación de configuraciones [481](#)
 - sincronización [487](#)
 - vaciado [487](#)
- Mediciones [319](#)
- Medios sociales
 - Facebook [430](#)
 - Twitter [430](#)
- Membretes
 - creación [462](#)

Membretes (*continuación*)

personalización [461](#)

Mensajes de email

directrices [446](#)

Métrico

crear [320](#)

Microsoft Outlook

Aplicación Web, configuración de los usuarios para ver contenido de Salesforce en [500](#)

Aplicación Web, requisitos del sistema [497](#)

Aplicación Web, visualización de contenido de Salesforce en [495–496](#)

Lightning for Outlook, configuración [498–500](#)

Lightning for Outlook, configuración de usuarios para ver contenido de Salesforce en [498–499](#)

Lightning for Outlook, descripción general [495–496](#)

Lightning for Outlook, requisitos del sistema [497](#)

Microsoft OutlookConsulte Outlook [535–536](#), [541](#)

Microsoft Word

inserción de campos de combinación en [459](#)

Miembro de campaña

adición [153](#)

campos [158](#)

estados, importación [160](#)

importación [159](#)

individuos, incorporación [148](#)

lista relacionada [152](#)

modificación [151](#)

visualización [157](#)

Miembros en las campañas (estado) [149](#)

Mis elementos no resueltos

contactos [530](#)

emails [454](#)

eventos [531](#)

tareas [532](#)

Modelo de territorio de ventas

exploración [183](#)

Modificación

activos [56](#)

campañas [147](#)

competidores [309](#)

cuentas [12](#)

detalles de contacto [65](#)

N

Noticias [128](#)

noticias en tiempo real de registro [441](#)

notificaciones de tareas [268–269](#)

O

Objetivo

crear [318](#)

Objetivos [317](#)

Objetos personalizados

cambio de propiedad [37](#)

Salesforce to Salesforce [407](#)

obtener más contactos [94](#)

obtener más cuentas [90](#)

Oportunidad

campos [296](#)

Oportunidades

adición del equipo de oportunidades predeterminado [305](#)

agregar productos [287](#), [289](#), [296](#)

agregar similares como favoritos [295](#)

asignación a eventos de calendario sincronizados [531](#)

asignación a tareas de Outlook sincronizadas [532](#)

asignar a emails [454](#)

asignar territorios [287](#)

Búsqueda de Outlook [541](#)

búsqueda de similares [295](#)

cambio de propiedad [37](#)

colaboración [295](#)

cómo funcionan [291](#)

consideraciones [292](#)

creación [293](#)

descripción general [287](#)

directrices [292](#)

duplicación [294](#)

eliminación [294](#)

emails, adición desde Outlook [535](#)

emails, eliminación de registros de Salesforce [536](#)

equipos de oportunidades [301](#)

Etapas de oportunidad [288–289](#)

funciones del contacto [74](#)

historial de campo

[291–292](#)

historial de la etapa [292](#)

lista relacionada de pronósticos de oportunidades [398](#)

mover etapa [287](#)

Noticias [128](#)

panel oportunidades [291](#)

programación de recordatorios [290](#)

Salesforce to Salesforce [407](#)

sincronizar con presupuestos [336](#)

trabajo con [287](#)

Oportunidades en curso

visibilidad a sus oportunidades en curso, colaboración [295](#)

Outlook

- adición de eventos [250, 260](#)
- Consulte también Salesforce for Outlook [505](#)
- datos de Salesforce, visualización en Outlook [533](#)
- emails, adición a registros de Salesforce [535–536](#)
- Panel lateral de Salesforce [535–536, 541](#)
- prospectos, conversión desde Outlook [533](#)
- registros de Salesforce, búsqueda de [541](#)
- Salesforce, adición de emails en [533, 535–536](#)
- sincronización con Salesforce [505](#)
- Tablero lateral de Salesforce [533](#)

P

Panel lateral de Salesforce, adición de emails con [535–536](#)

Panel lateral de Salesforce, búsqueda de registros en [541](#)

Pardot

- adición de prospectos y campañas de Salesforce en [50](#)
- Clientes potenciales de campañas de Salesforce, adición en Pardot [50](#)
- conector, asignación de su nombre de usuario de Salesforce al [51](#)
- Connector for Salesforce [44–46, 48](#)
- Connector for Salesforce, activación [49](#)
- Connector for Salesforce, adición [46](#)
- Connector for Salesforce, configuración [47](#)
- Connector for Salesforce, configuración de campos personalizados en Salesforce [49–50](#)
- Connector for Salesforce, creación de contactos desde clientes potenciales de Pardot [54](#)
- Connector for Salesforce, envío de emails [51](#)
- Connector for Salesforce, incluyendo direcciones IP en lista blanca [48](#)
- Connector for Salesforce, mantener direcciones de email sincronizadas con Salesforce [52](#)
- Connector for Salesforce, obtener el máximo provecho de prospectos convertidos [49](#)
- Connector for Salesforce, preparación para la sincronización [45](#)
- Connector for Salesforce, sincronización con cuentas personales [52](#)
- Connector for Salesforce, sincronización de prospectos [53](#)
- connector, configuración del inicio de sesión único con Salesforce [51](#)
- entornos de sandbox de Salesforce, sincronización con [48](#)
- Salesforce, configuración [45](#)
- Salesforce, configuración para sincronizar con [46, 48](#)
- Salesforce, personalización del conector [47](#)
- Salesforce, sincronización con [44, 46](#)

Pedidos

- activación [346](#)
- campos [347](#)
- colaboración [346](#)
- creación [344, 351](#)
- descripción general [343](#)
- eliminación [345](#)
- historial de pedidos [347](#)
- modificación [345](#)
- reducción [355](#)

Pedidos de reducción

- activación [346](#)
- campos [347](#)
- descripción general [354](#)
- eliminación [345](#)
- modificación [345](#)

Perfiles de sincronización

- Salesforce for Outlook [512](#)

permisos para ejecutar trabajos de Limpieza [85](#)

Personalización

- membrete [461](#)
- plantillas de email [464](#)

Plantillas

- Creación con Microsoft Word [459](#)
- creación de email de texto [466](#)
- email [464](#)
- gestión [457](#)
- membrete [462](#)
- tipos de [457](#)

Plantillas de asignaciones

- productos [284](#)

plantillas de email [439, 442–444](#)

Plantillas de email

- Acceso [440](#)
- adición de imágenes [471](#)
- archivos adjuntos en [467](#)
- campos de combinación para casos [472](#)
- Colaboración [440](#)
- duplicación [470](#)
- gestión [464](#)
- texto [466](#)
- tipos [464](#)
- Vista [465](#)

Plantillas de presupuestos

- estándar [336, 339](#)
- personalizados [336, 339](#)

Por hacer [260](#)

Portal de clientes

- habilitación y deshabilitación de cuentas [11](#)

Portal de socios

- acceso móvil, acerca de [437](#)
- acerca de [432](#)
- asignación de casos [437](#)
- asignación de eventos [436](#)
- asignación de prospectos [435](#)
- colas de prospectos [435](#)
- creación de cuentas de socios [432](#)
- desactivación de cuentas de socio [433](#)
- gestión de usuarios de socio [434](#)
- habilitación y deshabilitación de cuentas [11](#)

Preguntas más frecuentes

- activar Salesforce para socios [438](#)
- asignación de campos de prospectos durante la conversión [215](#)
- asignación de estado a prospectos generados a través de la Web [214](#)
- asignación de territorios [193](#)
- calcular desempeño de las inversiones (ROI) [181](#)
- campañas [181–182](#)
- Campañas [180](#)
- conexiones seguras de Salesforce for Outlook [548](#)
- convertir cuentas o contactos existentes [213](#)
- crear email HTML [455](#)
- cuentas asignadas manualmente [193](#)
- duplicar registros con Salesforce for Outlook [545–546](#)
- email, crear HTML [455](#)
- enviar email a prospectos automáticamente [216](#)
- envío de emails masivos [454](#)
- gestión de territorios [190](#)
- influencia de la campaña [182](#)
- límite de prospectos generados a través de la Web [213](#)
- nombres de usuario y contraseñas seguros para Salesforce for Outlook [548](#)
- origen de la campaña principal [182](#)
- problemas de instalación con Salesforce for Outlook, resolución [544](#)
- prospectos [212–216](#)
- prospectos perdidos [214](#)
- qué es un prospecto [212](#)
- Registros eliminados de Salesforce for Outlook en Outlook [546](#)
- registros eliminados en Outlook utilizando Salesforce for Outlook [546](#)
- reportes sobre Desempeño de las inversiones (ROI) [182](#)
- resultados de conversión [215](#)
- Salesforce for Outlook [543](#)
- Salesforce to Salesforce [438](#)
- ventajas [212](#)

Presentación

- actividades [217–218](#)
- actividades abiertas [219–220](#)
- actividades finalizadas [219–220](#)
- activos [56](#)
- campañas [147](#)
- cuentas [12](#)
- detalles de contacto [65](#)
- listas relacionadas con cuentas [40](#)
- socios [431](#)

presupuesto

- PDF [337](#)

Presupuestos

- consideraciones para la creación de PDF [339](#)
- crear [335](#), [338](#)
- crear PDF [336](#)
- descripción general [334](#)
- eliminar [338](#)
- sincronización con oportunidades [339](#)
- sincronizar con oportunidades [336](#)
- solución de problemas de sincronización [340](#)

Productos

- agregar a oportunidades [289](#), [296](#)
- agregar y modificar programaciones [282–283](#)
- crear [271](#)
- descripción general [269–270](#)
- eliminar de listas de precios [279](#)
- establecer precios [286](#)
- establecer programas en oportunidades [282](#)
- establecer y modificar precios [273–275](#)
- plantillas de asignaciones [284](#)
- precios de la lista [273–275](#), [286](#)
- precios de venta [286](#)
- precios estándar [273–275](#), [286](#)

Productos de oportunidades

- campos [300](#)

Productos de pedidos

- campos [353](#)
- descripción general [350](#)
- eliminación [352](#)
- modificación [352](#)
- reducción [355](#)

Productos de pedidos de reducción

- adición [355](#)
- campos [353](#)
- eliminación [352](#)
- modificación [352](#)

programación de arrastrar y colocar acerca de [250](#)

- programación de arrastrar y colocar (*continuación*)
 - configuración [250](#)
- Programaciones
 - agregar y modificar [282](#)
 - agregar y modificar programaciones de productos [283](#)
 - establecer en oportunidades [282](#)
- Programador en la Nube
 - demostración [252](#)
 - descripción general [252](#)
 - solicitud de una reunión [254](#)
 - sugerencias para proponer días y horas para reuniones [255](#)
- Programas de productos
 - descripción general [281](#)
 - establecer en oportunidades [284](#)
- Pronóstico
 - tipos [371](#)
- Pronósticos
 - actualización [370](#)
 - ajuste [381–382](#), [388](#)
 - ajuste de los pronósticos [387–388](#)
 - ajustes [377–378](#), [383](#)
 - campos personalizados, pronóstico en [372](#)
 - cantidad [369](#)
 - categorías [389](#)
 - conceptos [357](#)
 - cuotas [384–385](#), [390](#)
 - definiciones [359](#)
 - descripción general [356](#), [363](#), [377–378](#), [384](#)
 - divisiones [375](#)
 - divisiones personalizadas [372](#)
 - elementos [359](#)
 - fuelle de datos [369](#)
 - fuelle de datos de pronóstico [371](#)
 - ingresos [369](#)
 - intervalo de fecha del usuario [368](#)
 - ir a [389](#)
 - jerarquía [363](#)
 - mejores prácticas [358](#)
 - modificar pronóstico [367](#)
 - mostrar [385](#)
 - ocultar [385](#)
 - oportunidades [363](#)
 - panel Oportunidad [369](#)
 - Preguntas más frecuentes [385](#), [387–390](#)
 - pronóstico de cantidad [371](#)
 - pronóstico de ingresos [371](#)
 - pronósticos mensuales [362](#)
 - pronósticos trimestrales [362](#)
 - purgas [383](#)
- Pronósticos (*continuación*)
 - reportes [365](#)
 - superposiciones [375](#)
 - uso [358](#)
 - usuarios del portal de socios [363](#)
 - varias divisas [364](#)
 - ver oportunidades [388](#), [390](#)
 - ver pronóstico [367](#)
 - versiones [385](#)
- Pronósticos de ventas personalizables
 - categorías [393](#)
 - colaboración [398](#)
 - cuotas [392](#)
 - envío [399](#)
 - gestión [394](#)
 - modificación [396](#)
 - revisión de importes [394](#)
 - sustitución [396](#)
 - vista [394](#)
- Propiedad
 - cambio de propietarios de registros [37](#)
 - transferencia de elementos asociados [39](#)
- Proposición de horas de reunión
 - sugerencias para proponer días y horas para reuniones [255](#)
- Prospectos
 - adición de nombres traducidos [34](#)
 - adición desde contactos de Data.com [90](#)
 - adición desde Data.com [85](#), [87](#)
 - asignación [197](#)
 - asignación a eventos de calendario sincronizados [531](#)
 - asignación a tareas de Outlook sincronizadas [532](#)
 - asignación de campos de prospectos durante la conversión [215](#)
 - asignación de campos estándar [206](#)
 - asignación de estado a prospectos generados a través de la Web [214](#)
 - asignar a emails [454](#)
 - búsqueda de [99](#)
 - Búsqueda de Outlook [541](#)
 - cambio de propiedad [37](#)
 - campos [198](#)
 - colaboración [210](#)
 - combinación [210–211](#)
 - consideraciones para la eliminación [211](#)
 - Contactos y cuentas sociales [195](#)
 - conversión [203](#)
 - conversión cualificada [203](#)
 - convertir cuentas o contactos existentes [213](#)
 - creación rápida [196](#)

Prospectos (*continuación*)

- descripción general [195](#)
- directrices para la creación [195](#)
- duplicado [210–211](#)
- emails, adición desde Outlook [533](#), [535](#)
- emails, eliminación de registros de Salesforce [536](#)
- enviar email a prospectos automáticamente [216](#)
- Evaluación de datos [85](#), [87](#)
- imagen de perfil [135](#)
- límite de prospectos generados a través de la Web [213](#)
- límites [213](#)
- limpieza [125](#)
- Noticias [128](#)
- obtener nuevo [86](#)
- Outlook, conversión desde [533](#)
- Outlook, visualización en [533](#)
- página de inicio [196](#)
- Pardot, adición en [50](#)
- Pardot, sincronización con Salesforce [53](#)
- prospectos perdidos [214](#)
- qué es un prospecto [212](#)
- resultados de conversión [215](#)
- Salesforce to Salesforce [407](#)
- ventajas [212](#)

Prospectos Web

- límites [213](#)

Publicador del panel lateral de Salesforce

- registros, creación desde el panel lateral [540](#)

R

Rechazar

- eventos [260](#)

Recognition

- creación de insignias [323](#)
- Work.com [321](#)

Recordatorios

- ventana emergente [228](#)

registros

- Microsoft Outlook, creación desde [540](#)

Registros de Data.com

- coincidencias con Salesforce [120](#)
- servicio de coincidencia [120](#)
- vinculación con Salesforce [120](#)

Registros de Salesforce

- Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración [498–500](#)
- Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en [495–496](#)
- Lightning for Outlook, configuración [499](#)
- Microsoft Outlook Web App, requisitos del sistema [497](#)

reglas de colaboración

- activos [59](#)

Reglas de colaboración

- activo [60](#)

Reglas de validación

- Cuentas personales [4–5](#)

Relación de contactos de cuentas

- campos [79](#)
- crear o modificar [77](#)

relaciones de contactos de cuentas [75](#)

Reportes

- Actividades compartidas, visualización en [224](#)
- adición de resultados a campañas [154](#)
- eventos, visualización de varios contactos relacionados [224](#)
- tareas, visualización de varios contactos relacionados [224](#)

reportes de actividades [226](#)

Reportes de Data.com [85](#)

resultados de búsqueda

- Data.com [105](#)

Resultados de búsqueda de Data.com [105](#)

Reunión

- cancelación [259](#)
- confirmación [258](#)
- solicitudes a contactos, prospectos o cuentas personales [254](#)
- volver a programar [258](#)

Rewards

- Work.com [325](#)

S

Salesforce for Outlook

- acerca de [505](#)
- adición, emails al contacto o prospecto erróneo [546](#)
- alertas, ocultar [517](#)
- asignar campos en su configuración [514](#)
- bandeja de sistema [515](#)
- Carpetas de Outlook [516](#)
- carpetas de sincronización, modificación [516](#)
- casos, creación [533](#), [542](#)
- conexiones seguras de [548](#)
- configuración [515](#)
- descarga [508](#)
- descripción general de la sincronización [517](#)
- desinstalación [510](#)
- elementos privados, diferencias entre Salesforce y Microsoft Outlook [544](#)
- eliminar elementos de sincronización [533](#)
- emails, adición a registros de Salesforce [535–536](#)
- emails, adición a registros de Salesforce, búsqueda en Outlook [541](#)

Salesforce for Outlook (*continuación*)

- emails, adición al contacto o prospecto erróneo [546](#)
- emails, no puede agregar [546](#)
- eventos, adición con el Panel lateral de Salesforce [537](#)
- exclusión de ciertas tareas de la sincronización [525](#)
- exclusión de ciertos registros de la sincronización [519](#)
- exclusión de eventos de la sincronización [521](#)
- gestión de su configuración [510](#)
- idiomas admitidos [506](#)
- instalar y configurar [509](#)
- mensaje de error de email, concepto [546](#)
- Microsoft Outlook, visualización de datos de Salesforce en [533](#)
- modificación de la configuración de email [511](#)
- modificación de la información de inicio de sesión [516](#)
- modificación de su configuración de sincronización [512](#)
- modificación de su dirección de sincronización [512](#)
- modificación su configuración de conflictos [513](#)
- nombres de usuario y contraseñas seguros para [548](#)
- Panel lateral de Salesforce [535–536](#), [541](#)
- Preguntas más frecuentes [548](#)
- problemas de instalación, resolución [544](#)
- registro de sincronización [515](#)
- registros duplicados, eliminación [545–546](#)
- registros eliminados en Outlook [546](#)
- registros, creación desde el panel lateral [540](#)
- seguridad de email [548](#)
- seguridad, Salesforce for Outlook [548](#)
- servidores de terminales [544](#)
- sincronización de contactos [519](#)
- sincronización de eventos [521](#)
- sincronización de eventos recurrentes [523](#)
- sincronización de tareas [525](#)
 - sincronización, Microsoft Outlook a Salesforce [527–528](#)
 - sincronización, evitar sincronización [528](#)
 - sincronización, marcando elementos [527](#)
- Tablero lateral de Salesforce [533](#)
- tareas, adición con el Panel lateral de Salesforce [539](#)
- visualización de errores [517](#)
- visualización de sus criterios coincidentes [514](#)

Salesforce for Wealth Management

- clientes [141](#)
- configuración [138](#)
- descripción general [137](#)
- fichas [141](#)
- navegación [141](#)
- Proceso de aprobación Conocer su cliente [140](#)
- reportes [142](#)

Salesforce for Wealth Management (*continuación*)

- tableros [142](#)

Salesforce to Salesforce

- aceptación automática de registros [414](#)
- aceptación de registros [412](#)
- aceptar invitación [402](#)
- archivos adjuntos [407](#)
- asignación de campos [410](#)
- asignación de registros [418](#)
- buscador de conexiones [427](#)
- búsqueda de socios que utilicen Salesforce [427](#)
- casos [407](#)
- comentarios de casos [407](#)
- conexiones [403](#)
- descripción general [400](#)
- enviar invitación [401](#)
- estado de registro [420](#)
- invitación [401](#)
- lista relacionada Colaboración externa [420](#)
- objetos personalizados [407](#)
- oportunidades [407](#)
- prospectos [407](#)
- publicación de campos [416](#)
- rechazar invitación [402](#)
- reenvío de registros relacionados [421](#)
- suscripción a campos [409](#)

Sincronización

- contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce [501](#), [549](#)
- contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación [504](#)
- Datos de Pardot en entornos de sandbox de Salesforce [48](#)
- Datos de Pardot en Salesforce [44](#), [46](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, activación [49](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, adición del conector [46](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, configuración de campos personalizados en Salesforce [49–50](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, incluyendo direcciones IP en lista blanca [48](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, personalización del conector [47](#)
- Datos de Pardot en Salesforce, preparación para [45](#)
- Datos de Pardot para Salesforce, obtener el máximo provecho de prospectos convertidos [49](#)
- de contactos con Salesforce for Outlook [519](#)
- de eventos recurrentes con Salesforce for Outlook [523](#)
- de tareas con Salesforce for Outlook [525](#)
- direcciones de email entre Pardot y Salesforce [52](#)
- eventos con Salesforce for Outlook [521](#)
- eventos entre Google y Salesforce, preparación [503](#)

Sincronización (*continuación*)

- eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce [501](#), [549](#)
- eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación [503](#)
- Google y Salesforce, subsanación de problemas de sincronización [505](#)
- Microsoft Outlook y Salesforce, categorías [527–528](#)
- Microsoft Outlook y Salesforce, descripción general [517](#)
- Microsoft® Exchange y Salesforce, subsanación de problemas de sincronización [505](#)
- presupuestos con oportunidades [339](#)
- solución de problemas de presupuestos [340](#)

Social [430](#)

Socios

- adición [431](#)
- vista [431](#)

Solicitud de reunión

- adición de invitados [257](#)
- eliminación de invitados [257](#)

Solicitud de una reunión

- adición de invitados [257](#)
- descripción general [252](#)
- eliminación de invitados [257](#)
- sugerencias para proponer días y horas para reuniones [255](#)
- volver a programar [258](#)

Solución

- contactos sincronizados [528](#)
- emails [528](#)
- eventos sincronizados [528](#)
- tareas sincronizadas [528](#)

Stay-in-Touch

- actualización masiva de contactos [80](#)
- actualización masiva de cuentas personales [80](#)
- combinar información actualizada [80](#)
- configuración [495](#)

T

Tablero lateral de Salesforce

- eventos, adición a registros de Salesforce [537](#)
- tareas, adición a registros de Salesforce [539](#)

Tablero lateral de Salesforce en Microsoft® Outlook® [533](#)

Tareas

- asignación a contactos [532](#)
- asignación a cuentas [532](#)
- asignación a oportunidades [532](#)
- asignación a otros registros [532](#)
- asignación a prospectos [532](#)
- duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación [545](#)
- exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook [525](#)

Tareas (*continuación*)

- recurrente, creación [264–265](#)
- reportes, visualización de varios contactos relacionados con una tarea [224](#)
- sin resolver [532](#)
- sincronización con Salesforce for Outlook [525](#)
- tareas de grupo [268](#)
- única, creación [264–265](#)
- varios contactos relacionados con una tarea, visualización [224](#)
- varios contactos, relacionados con [264–265](#)
- tareas de repetición [267](#)
- Tareas no resueltas
 - asignación a contactos [532](#)
 - asignación a cuentas [532](#)
 - asignación a oportunidades [532](#)
 - asignación a otros registros [532](#)
 - asignación a prospectos [532](#)

Tareas recurrentes

- creación [264–265](#)

tareas regeneradas [267](#)

Territorio de ventas de cuenta

- identificación [183](#)

Territorios

- asignación de territorios [186](#)
- gestión [186](#)
- visualización de listas de cuentas [189](#)

Thanks [324](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de contactos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [109](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de cuentas, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [109](#)

Tiene el acceso limitado a los campos de prospectos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí [109](#)

Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro [109](#)

Twitter [430](#)

U

Usuarios del portal

- cambiar cuentas para contactos [81](#)

V

Ventas en equipo

- divisiones de oportunidad [306–307](#)
- Divisiones de oportunidad [306](#)

Vista

- actividades [217–218](#)
- actividades abiertas [219–220](#)
- actividades finalizadas [219–220](#)
- competidores [309](#)
- contactos [63](#)
- cuentas [10](#)
- jerarquías de cuentas principales [30](#)
- listas de cuentas de territorios [189](#)
- plantillas de email [465](#)
- socios [431](#)

Visualforce

- plantillas de email [464](#)

Voice

- asignar un número [552](#)
- mejores prácticas [553](#)

Volver a programar

- reuniones solicitadas [258](#)

W

Wealth Management, Consulte Salesforce for Wealth Management
[137](#)

Work.com

- adición de colegas a resumen [314–316](#)
- apoyo [332](#)
- comentarios [310](#)
- configuración de email [333](#)
- creación de fondos de premios [328](#)
- creación de insignias [323](#)
- crear medición [320](#)
- crear objetivo [318](#)
- Fondos de premios [325](#)
- mediciones [319](#)
- objetivos [317](#)
- Premio [325](#)
- Recognition [321](#)
- resúmenes de desempeño [313](#)
- tipos de fondos de premios [326](#)
- visibilidad de comentarios [312](#)

Work.com Recognition

- creación de insignias [323](#)